

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO
(CBG)

ISABELE OLIVEIRA DOS SANTOS GARCIA

BIBLIOTECAS NO INSTAGRAM: UM ESTUDO SOBRE O USO DO APLICATIVO POR
UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Rio de Janeiro

2017

ISABELE OLIVEIRA DOS SANTOS GARCIA

**BIBLIOTECAS NO INSTAGRAM: UM ESTUDO SOBRE O USO DO APLICATIVO
POR UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Profa. Dra. Maria Irene da Fonseca e Sá

Rio de Janeiro

2017

Ficha catalográfica

G216b Garcia, Isabele Oliveira dos Santos

Bibliotecas no Instagram: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação / Isabele Oliveira dos Santos Garcia. – Rio de Janeiro, 2017.
83 f.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Irene da Fonseca e Sá.
Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

1. Bibliotecas. 2. Websites de redes sociais. 3. Instagram. I. Sá, Maria Irene da Fonseca. II. Título.

CDD 027.004.06

ISABELE OLIVEIRA DOS SANTOS GARCIA

**BIBLIOTECAS NO INSTAGRAM: UM ESTUDO SOBRE O USO DO APLICATIVO POR
UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de
Unidades de Informação da Universidade
Federal do Rio de Janeiro, como requisito
parcial à obtenção do título de bacharel em
Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2017.

Profa. Dra. Maria Irene da Fonseca e Sá – Universidade Federal do Rio de Janeiro
Orientadora

Profa. Dra. Maria José Veloso da Costa Santos – Universidade Federal do Rio de Janeiro
Membro interno

Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire – Universidade Federal do Rio de Janeiro
Membro interno

Aos meus avós (Diva, Garcia, Licinha e
Joaquim), cuja humildade, força, fé e amor me
inspiram a cada dia.

AGRADECIMENTOS

Muitas pessoas e lugares fizeram parte desta jornada. Não apenas no que diz respeito a elaboração deste trabalho, mas em toda a minha trajetória na graduação. O agradecimento e dedicatória à elas, se faz justo e necessário.

Primeiramente agradeço aos céus, à Deus e à Nossa Senhora, que nunca me faltaram nas orações. [#gratidão](#) [#blessed](#)

Pai e mãe, sem vocês nada disso seria possível. Vocês sempre me incentivaram a buscar o melhor e me apoiaram incondicionalmente quando o fiz. Não existem palavras para descrever o quanto amo vocês. Vocês são os exemplos que busco alcançar e se algum dia conseguir ser metade do que são, serei um ser humano completo. [#mami](#) [#papi](#) [#família](#) [#love](#)

Lili, David e família. Não sei quem disse a frase “Lar é onde o coração está”, mas meu coração está com vocês, independente do lugar do mundo onde eu esteja. Agradeço à vocês por compreenderem minhas ausências, por terem orgulho de mim e sempre me incentivarem com suas palavras de força, seu carinho e amor. [#família](#) [#love](#) [#sister](#) [#LuaeSol](#) [#sobrinho](#) [#famíliaêh](#) [#familiaah](#)

À família Bousada, por me ajudar nesses primeiros meses de Rio de Janeiro ao abrir a porta de sua casa para mim e me tornar parte de sua família, e aos meus primos de Santos pelo segundo lar, amizade e apoio. [#família](#) [#gratidão](#) [#amizade](#)

Ao Matt, por sempre me incentivar a estudar, a aprender, a pensar, a refletir, a conhecer a mim mesma e a ver o universo com outros olhos. Obrigada por ser parte do meu mundo. E pelo nosso “nós”. [#liebe](#) [#engel](#) [#<3](#)

De todos os lugares que pensei em viver, o Rio de Janeiro nunca esteve entre as opções. Mas o destino às vezes nos prega peças: é nos caminhos desconhecidos e inesperados que descobrimos a nós mesmos e encontramos nosso próprio caminho. E neste caminho também encontrei aquelas pessoas que fazem do Rio de Janeiro a cidade maravilhosa. Agradeço aos meus amigos de turma por terem me recebido tão bem. Agradeço pela oportunidade de conhecer vocês e por passar por todo este ciclo ao lado de pessoas tão especiais, cada um do seu jeito e em sua singularidade. [#friends](#) [#biblioamigos](#) [#biblioque?](#) [#2013.1](#) [#biblioéamor](#)

Ao meu grupinho, Mariana, Mayara, Thais e Rodrigo, amiguxos do coração, companheiros de pacotes de Fofura e Passatempo. Obrigada pelas conversas, pelo apoio, pelas pesquisas, pelos desabafos e risadas. Sem vocês, a estrada teria sido muito mais difícil e sem graça. [#friends](#) [#migos](#) [#bibliotour](#) [#amigospratodavida](#)

À Dani. Agradeço por me ajudar (e muito) com o desenvolvimento desta pesquisa, desde as primeiras frases até as considerações finais. Pelas indicações de séries, filmes, livros e locais com ótimos chocolates quentes no Rio. Por salvar meus documentos perdidos do *Word* e por me escutar, me aconselhar e estar sempre por perto. Obrigada por ser a amiga que você é. [#friends](#) [#miga](#) [#irmãruiva](#)

Agradeço aos professores do Curso de Biblioteconomia que com suas aulas e conversas contribuíram para a construção diária do meu conhecimento e para que eu me apaixonasse ainda mais pela profissão bibliotecário. [#CBG](#) [#UFRJ](#) [#teachers](#)

Agradeço a minha orientadora, professora Maria Irene, por ter me orientado ao longo deste um ano de pesquisa, pela amizade, pelas conversas, pelo incentivo e motivação, pela paciência em todos os nossos encontros e por me inspirar a ir além da graduação, além do TCC. [#prof](#) [#sabedoria](#) [#motivação](#) [#friend](#)

Agradeço as instituições em que fiz estágio, Biblioteca Mario Henrique Simonsen (FGV) e Biblioteca do CFCH (UFRJ). Na primeira, pude trabalhar com profissionais extremamente competentes, que me ajudaram em diversos aspectos e momentos da graduação e que hoje se tornaram bons amigos e uma família para mim. Às bibliotecárias do CFCH agradeço por toda ajuda que me foi prestada para o desenvolvimento desta pesquisa e por me proporcionarem a oportunidade de atuar com profissionais tão motivados. [#BMHS](#) [#equipeSPT](#) [#CFCH](#) [#superbibliotecarios](#).

Aos meus bichinhos, Bibi e Hulk por sempre me receberem em casa com toda alegria e amor que só um cãozinho pode dar. E ao Asimov e Saramago por me acompanharem carinhosamente nos dias de leitura e escrita. [#cats](#) [#dogs](#) [#love](#) [#catioros](#) [#gatíneos](#)

Vô Joaquim, o senhor partiu antes de me ver formada. O céu não pôde esperar. Mas tudo bem. É a vida. Agradeço pelos seus sorrisos seguidos de “Ahh, tais aí é?” em cada visita minha e pela herança das valsas vienenses, trilha sonora de muitas dessas páginas. [#vôjoaquim](#) [#família](#) [#saudades](#)

“Sempre imaginei o paraíso como um tipo de biblioteca.” (BORGES, 1980, p. 53).

RESUMO

A Internet atualmente constitui-se como parte dos fenômenos da Sociedade da Informação, pois possibilita que a informação flua em uma velocidade antes não imaginada e conecta simultaneamente atores em regiões distintas. Enquanto plataforma, a Internet permite a emergência e criação de *sites* com os mesmos propósitos: conectar atores em diferentes locais, através de uma interface virtual. Dentre eles, estão os *sites* de redes sociais como Facebook, Twitter e Instagram. O presente trabalho é um estudo exploratório, com abordagem qualitativa e caráter descritivo, motivado em responder ao seguinte problema de pesquisa: como a ferramenta Instagram é utilizada pelas bibliotecas e quais são seus objetivos? Os objetivos específicos visam descrever as principais características das publicações feitas pelas bibliotecas em seu perfil no Instagram, estudar os diversos usos por unidades de informação e avaliá-los, a fim de identificar seus objetivos. Para compor a amostra foram selecionadas cinco bibliotecas: Biblioteca Complutense na Espanha, Biblioteca Mario de Andrade no Brasil, Biblioteca Nacional do Brasil, Biblioteca Pública Digital do Chile e a Biblioteca Pública de Nova Iorque, nos Estados Unidos. Para responder ao problema da pesquisa, fez-se o uso da observação como um meio para verificar o que foi postado pelas bibliotecas em seu perfil no Instagram, buscando identificar padrões nas publicações, semelhanças, diferenças e características próprias. Realizou-se a descrição dos perfis, classificando suas imagens em cinco categorias: (1) Acervo (2) Eventos (3) Serviços (4) Espaço (5) *Hashtags*. Os resultados das observações revelam que as bibliotecas selecionadas utilizam o Instagram com o objetivo de divulgar suas atividades, seus eventos, programas e projetos, seu acervo e seus serviços. As bibliotecas ainda pretendem indicar fontes de pesquisa, como as bibliotecas digitais que estão sob sua responsabilidade, utilizar os *posts* no Instagram como uma forma de trazer curiosidades e estar na rede de contatos dos usuários, o que lhes permite observar sua popularidade neste *site* de rede social. Percebe-se que tais unidades acabam por construir no Instagram um reflexo de seu estilo e propósito, pois tudo que a biblioteca pode oferecer (ou boa parte disso) para os usuários no ambiente físico e digital pode ser encontrado em seu perfil no Instagram. Exemplos dos usos e objetivos feitos por estas bibliotecas podem servir de modelo e inspiração para outras unidades que queiram atuar nesta plataforma.

Palavras-chave: Bibliotecas. *Websites* de redes sociais. Instagram.

ABSTRACT

The Internet is part of the Information Society's phenomena because it enables information to flow at a speed never imagined and simultaneously connects people in different regions. As platform, the Internet allows the emergence and creation of sites with the same purposes: connecting people in different locations through a virtual interface. Some of those are the social networks like Facebook, Twitter and Instagram. This research is an exploratory study, with a qualitative approach and descriptive character, motivated to answer the following problem: how libraries use the Instagram social network site and what are their objectives? The specific purposes are to describe the main characteristics of the publications made by the libraries in their profile on this site; to observe the many uses by the information units and evaluate them, in order to identify their goals. To compose the population for this research, five libraries were selected: Biblioteca Complutense in Spain, Biblioteca Mario de Andrade in Brazil, Brazil's National Library, Chile's Digital Public Library and New York Public Library, in the United States. To respond this work problem, the libraries' profile on Instagram was observed, in order to verify what was posted, seeking to identify patterns in the publications, as well as similarities, differences, and characteristics of their own. A description of the profiles was made, classifying their images into five categories: (1) Collection (2) Events (3) Services (4) a (5) *Hashtags*. The results of the observations show that the selected libraries use Instagram to disseminate their activities, their events, programs and projects, their collection and their services. They also intend to suggest research sources, such as their own digital libraries, as well as to use their posts on Instagram to bring curiosity and to be connect with their patrons, which allow them to observe their popularity in this social network. It turns out that such organizations eventually build on Instagram a reflection of their style and purpose, since everything the library can offer (or almost everything) to patrons in the physical and digital environment can be found in their Instagram account. Example of the uses and objectives done by those libraries could serve of models and inspirations for other information units who want to explore in this platform.

Keywords: Libraries. Social network websites. Instagram.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Pagina inicial do perfil do Instagram.....	32
Figura 2 -	Livros da Guerra Civil Espanhola.....	41
Figura 3 -	Concurso de fotografias no Instagram da Biblioteca Complutense	42
Figura 4 -	Lançamento do Larica Carioca na BMA.....	45
Figura 5 -	<i>Making of</i> Gravura na Ponta da Faca.....	46
Figura 6 -	Brasileira fotográfica 2/12/1825: nasce Dom Pedro II.....	50
Figura 7 -	Arquitetura do Gabinete sede da BN.....	52
Figura 8 -	Obras de Stephen King na Biblioteca Pública Digital.....	56
Figura 9 -	Obras de Jane Austen na Biblioteca Pública Digital.....	57
Figura 10 -	Nasce Mary Shelley, autora de Frankenstein.....	58
Figura 11 -	Feliz aniversário, Edgar Allan Poe!.....	61
Figura 12 -	Nossa biblioteca da semana é <i>Jefferson Market!</i>	63
Figura 13 -	<i>#SundayStyle</i> : Anne Boleyn.....	65
Figura 14 -	Um super <i>#bookfacefriday</i>	66

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	PROBLEMA.....	12
1.2	JUSTIFICATIVA.....	12
1.3	OBJETIVOS.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	A INTERNET.....	14
2.1.1	A criação da Internet.....	14
2.1.2	A Web 2.0.....	16
2.2	REDES SOCIAIS.....	18
2.3	WEBSITES DE REDES SOCIAIS.....	20
2.4	BIBLIOTECAS.....	23
2.5	INSTAGRAM.....	30
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	34
4	BIBLIOTECAS NO INSTAGRAM.....	38
4.1	BIBLIOTECA COMPLUTENSE.....	38
4.2	BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE.....	43
4.3	BIBLIOTECA NACIONAL DO BRASIL.....	48
4.4	BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL.....	54
4.5	BIBLIOTECA PÚBLICA DE NOVA IORQUE.....	59
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
	REFERÊNCIAS.....	72

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação pode ser definida como “[...] uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais.” (TAKAHASHI, 2000, p. 3). Esta era é a realidade social, econômica e informacional de muitas sociedades ao redor do mundo, sendo caracterizada por uma série de atributos e fenômenos que podem ser observados nas atividades diárias de pessoas e instituições. A Internet é um destes fenômenos da Sociedade da Informação, pois possibilita que a informação flua rapidamente, conectando simultaneamente, atores em regiões distintas. Para Castells (2003) a Internet é a rede das redes, com potencial para abranger uma quantidade cada vez maior de atores. A partir deste fenômeno, emergem os recursos capazes de abarcar em uma única plataforma, um único espaço no ambiente virtual, atores com interesses e conhecimentos comuns, estabelecendo laços entre eles. São os *websites* de redes sociais.

Websites mais populares como o Facebook, Instagram e Twitter possuem milhões de usuários cadastrados e este número cresce a cada dia. Em 2010, o *website* de rede social Facebook, possuía 600 milhões de usuários. No ano de 2015, a organização responsável pelo *website* revelou que neste mesmo ano, mais de um bilhão de pessoas estavam no Facebook, número que lhe garantiu a posição de maior *site* de rede social, seguido do *Instagram* com 500 milhões de usuários (FACEBOOK, 2016).

Os *websites* de redes sociais, de acordo com Araújo e Assis (2011), acabam por influenciar a forma de relacionamento entre os atores, agora em meio as potencialidades da Internet. E nas palavras de Jamil e Neves (2000):

O computador, levando consigo a Internet, entre outras ferramentas de tecnologia da informação, determinou mudanças relevantes, que alteraram e seguem modificando a forma de boa parte das transações e comunicações nas quais se envolvem os seres humanos. (JAMIL; NEVES, 2000, p. 42).

É neste cenário que as bibliotecas e unidades de informação se encontram. Necessitam lidar com as novas ferramentas e tecnologias desenvolvidas em uma velocidade cada vez maior, com um universo de informação cada vez mais amplo, compartilhado e dinâmico, com novas demandas informacionais e com usuários cada vez mais conectados nos *websites* de redes sociais. Partindo destas observações, o presente estudo busca compreender como as bibliotecas estão utilizando o *website* de rede social Instagram e para quais objetivos.

Inicialmente, apresenta-se a justificativa para elaboração desta pesquisa, seguido do objetivo geral e dos objetivos específicos.

No referencial teórico são expostos os conceitos de Internet, Redes sociais, *Websites* de redes sociais, Bibliotecas e as características da ferramenta *Instagram*. Na subseção 2.1 aborda-se o conceito de Internet - como a Internet surgiu, quais eventos, instituições e atores contribuíram passo a passo para que este fenômeno atingisse a dimensão que representa atualmente. A subseção seguinte, 2.2, trata dos conceitos de Redes sociais. Redes sociais no sentido proposto por Marteleto (2001), como um conjunto de atores que interagem entre si, unem ideias e compartilham recursos e como sugere Aguiar (2007), redes sociais que só acontecem devido à interação existente entre seus atores. Na subseção *Websites* de redes sociais espera-se definir este conceito, diferenciando-o da ideia de redes sociais a partir do pensamento de Recuero (2009) e outros autores que ressaltam estes *sites* como ferramentas tecnológicas que expressam no ambiente virtual, as redes sociais existentes no mundo real. Na subseção Biblioteca, inicialmente apresenta-se a ideia de biblioteca ao longo do tempo, ou seja, quais os conceitos que a palavra biblioteca adquiriu no contexto de cada período da história da humanidade: Antiguidade Clássica, Idade Média, Modernidade e no contexto atual contemporâneo. Os tipos de bibliotecas empregados neste trabalho, também são apresentados. A subseção *Instagram* traz uma descrição deste *website* de rede social em formato de aplicativo, seus objetivos, os recursos que provê e que possibilitam caracterizá-lo como um *site* de rede social. Os procedimentos metodológicos na seção 3 descrevem quais os recursos e métodos que foram utilizados para alcançar os objetivos propostos e responder ao problema desta pesquisa. A quarta seção, apresenta as descrições e objetivos dos perfis no Instagram das seguintes bibliotecas: Biblioteca Complutense na Espanha, Biblioteca Mario de Andrade no Brasil, Biblioteca Nacional do Brasil, Biblioteca Pública Digital do Chile e Biblioteca Pública de Nova Iorque nos Estados Unidos. Para finalizar, apresentam-se as considerações finais acerca do trabalho.

1.1 PROBLEMA

Como a ferramenta Instagram é utilizada pelas bibliotecas e quais são seus objetivos?

1.2 JUSTIFICATIVA

A justificativa para o desenvolvimento deste trabalho está em compreender como os *websites* de redes sociais, especificamente o *Instagram*, podem ser úteis para as unidades de informação. Sob a perspectiva da Biblioteconomia, o *Instagram* pode colaborar com a ideia de biblioteca centrada no usuário, facilitando sua comunicação e interação com o mesmo, sendo parte da sua rede de contatos e amigos. Sob uma perspectiva da Gestão de Unidades de Informação, o *Instagram* é uma forma de divulgação da biblioteca, podendo também ser utilizado para mensurar sua popularidade na Internet, nos *websites* de redes sociais e propõe um novo desafio aos profissionais bibliotecários, pois a ferramenta requer competências destes profissionais para que possam realizar uma gestão adequada do perfil das bibliotecas. E ainda coloca a atuação dos bibliotecários em colaboração com quem realiza esta gestão, através do fornecimento de materiais e informações para compor o conteúdo a ser postado e disponibilizando informações tanto sobre a biblioteca quanto sobre os próprios usuários.

A proposta do *Instagram* de compartilhar momentos por meio de fotografias pode colaborar com a construção da imagem que os usuários fazem da biblioteca; instigá-lo a conhecer melhor suas atividades, seu espaço; visualizá-la como um local vivo, dinâmico, que pode proporcionar diversas experiências e inspirar a construção de diferentes tipos de conhecimento. E seguindo o pensamento de Anderson (2016), “Contar uma história é um conceito que bibliotecas e bibliotecários estão bastante familiarizados e o Instagram é uma excelente ferramenta para contar histórias.” (ANDERSON, 2016, p. 12, tradução nossa).

1.3 OBJETIVOS

Objetivo geral: identificar os usos da ferramenta Instagram por bibliotecas, assim como seus objetivos.

Objetivos específicos:

- descrever as principais características das publicações feitas pelas bibliotecas em seu perfil no *site* de rede social Instagram, a fim de identificar seus usos;
- estudar os usos de redes sociais, especificamente o *Instagram*, por unidades de informação;
- avaliar e apresentar os diversos usos do *Instagram* nas unidades de informação selecionadas a fim de identificar seus objetivos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção são contextualizadas e apresentadas as definições acerca dos conceitos de Internet, redes sociais, *websites* de redes sociais, biblioteca e seus tipos e do *website* de rede social *Instagram*.

2.1 A INTERNET

A Internet é parte dos fenômenos que caracterizam a sociedade atual. É por meio dela que as sociedades inseridas no contexto da Sociedade da Informação realizam suas atividades tendo como base a localização, recuperação e disseminação de informações, facilitadas por recursos tecnológicos. Os mecanismos de comunicação proporcionados pela Internet estão cada vez mais presentes no cotidiano de diversos grupos. Seu alcance é universal, sendo capaz de atingir e interligar diferentes pontos geográficos, em uma velocidade cada vez maior. Faria e Pericão (2008, p. 413) a definem como “[...] uma rede de redes em escala planetária, que trabalha com base em protocolos TCP/IP [onde] os computadores se comunicam entre si enviando e recebendo mensagens.”. Castells (2003) afirma que a Internet é a rede das redes devido a sua capacidade de conectar pessoas no mundo todo. O autor ainda observa que “A internet é pela primeira vez um meio que permite a comunicação de muitos com muitos no momento escolhido, em escala global.” (CASTELLS, 2003, p. 8). Porém, a Internet como se apresenta hoje, foi (e ainda é) uma construção e contribuição de diversos atores, grupos e instituições. Nesta subseção, revisita-se sua história e a fim de observar os processos que fizeram parte da composição da Internet dos dias atuais: uma rede capaz de modificar e influenciar as relações sociais, culturais e econômicas.

2.1.1 A criação da Internet

A Internet se desenvolveu em um contexto de guerras, assim como outras tecnologias. As primeiras atividades ligadas ao seu desenvolvimento começaram na década de 1960, período marcado pela disputa indireta entre Estados Unidos (EUA) e União Soviética (URSS), conhecida como Guerra Fria (1945-1989). Para superar o feito tecnológico do lançamento do *Sputnik* (1957) pela antiga União Soviética, o Departamento de Defesa dos Estados Unidos criou em 1958 a *Advanced Research Projects Agency* (ARPA), com o objetivo de angariar recursos para pesquisas, que proporcionassem aos EUA vantagem

tecnológica militar (CASTELLS, 2003). Criou-se em 1969 no departamento da ARPA (o *Information Processing Techniques Office*) a Arpanet, uma rede de computadores independente de centros de comando capaz de comunicar e interligar seus nós de modo descentralizado (CASTELLS, 2003). Estes nós da rede (entende-se por nós os pontos de conexão) estavam na Universidade da Califórnia em Los Angeles, no *Stanford Research Institute* (SRI), na Universidade da Califórnia em Santa Barbara e na Universidade de Utah, expandindo para 15 nós em 1971, sendo estes, como destaca Castells (2003), centros universitários de pesquisa que colaboravam com o Departamento de Defesa. Posteriormente, pretendeu-se conectar a Arpanet com outros computadores, como discutido por Castells (2003):

O passo seguinte foi tornar possível a conexão Arpanet com outras redes de computadores, a começar pelas redes de comunicação que a ARPA estava administrando [...]. Isso introduziu um novo conceito: uma rede de redes. (CASTELLS, 2003, p. 14).

Mas para que essa comunicação fosse possível, necessitavam de uma linguagem comum: os protocolos de comunicação. O protocolo padrão sob o qual a Internet opera até os dias atuais e que permite a interconexão entre computadores foi desenvolvido em 1973 e popularizou-se em 1980. Está dividido em duas partes: *Transmission Control Protocol* (TCP) e *Internet Protocol* (IP) presentes na sigla TCP/IP. Castells (2006) explica que o TCP/IP acabou prevalecendo como um padrão para a maioria dos computadores devido a sua capacidade de adaptação aos diversos sistemas e códigos.

Ainda na década de 1980, houve a separação da rede de comunicação utilizada para fins de pesquisa - ARPANET - e para fins militares - a MILNET. Até este momento, a Internet estava sob a administração de departamentos militares, mas devido ao seu crescimento e por estar em domínio público, o governo dos Estados Unidos decidiu dar início ao processo de privatização da Internet (concluído em 1995), contribuindo para que os fabricantes de computadores incluíssem os protocolos de comunicação TCP/IP em seus produtos (CASTELLS, 2003). A privatização da Internet e sua comercialização foram fundamentais para a popularização de sua infraestrutura:

[...] a Internet cresceu rapidamente como uma rede global de redes de computadores. O que tornou isso possível foi o projeto original da Arpanet, baseado numa arquitetura em múltiplas camadas, descentralizada, e protocolos de comunicação abertos. (CASTELLS, 2003, p. 15).

A década de 1990 acompanhou um salto tecnológico capaz de englobar os pontos geográficos mais distintos: o desenvolvimento do *World Wide Web* (WWW). O WWW foi desenvolvido por uma equipe de programadores e pesquisadores do *Centre Européen pour Recherche Nucleaire* (CERN) laboratório de pesquisa em Física, chefiados por Tim Berners-Lee e Robert Calliau com objetivo de criar um *software* que segundo Castells (2003, p. 18) “[...] permitia obter e acrescentar informação de e para qualquer computador conectado através Internet: os protocolos HTTP, MTML e URI (mais tarde chamado URL, *Uniform Resource Locator*).”. O WWW é a teia mundial capaz de proporcionar a comunicação entre computadores com protocolos TCP/IP e outros, pois os sítios (entende-se por sítios um conjunto de páginas) passaram a ser organizados pela informação que disponibilizavam (CASTELLS, 2003). Esta organização foi baseada e inspirada no trabalho de Theodore Nelson, *Literary Machines* (1981), que propunha uma leitura não linear e dinâmica denominada hipertexto.

O hipertexto se assemelha à forma como o cérebro humano processa o conhecimento: fazendo relações, acessando informações diversas, construindo ligações entre fatos, imagens, sons, enfim, produzindo uma teia de conhecimentos. (PIMENTEL, 2015, não paginado).

Monteiro e Afonso (2005) esclarecem que por meio da ideia de hipertexto, Berners-Lee desenvolveu o *Hipertext Markup Language* (HTML) mecanismo que liga *links* de diferentes documentos na Internet e que permite a criação de páginas. Posteriormente, criou-se o *Hipertext Transfer Protocol* (HTTP), protocolo de transferência de documentos hipertextuais na *Web*. Outro aspecto do desenvolvimento do WWW é a padronização dos endereços virtuais de recursos, o *Uniform Resource Locator* (URL).

Deste momento em diante, foram desenvolvidos os primeiros navegadores e sistemas operacionais, como o *Windows* da *Microsoft* para computadores pessoais. A Internet foi se tornando popular e seu uso, antes acessível apenas por instituições e usuários que compreendiam seus códigos e linguagem computacional, agora se torna acessível a todos os usuários interessados em obter informações ou apenas partilhar de seus recursos (CASTELLS, 2003).

2.1.2 A Web 2.0

Os caminhos percorridos por Berners-Lee e sua equipe para o desenvolvimento da *Web* acarretaram na criação de um recurso capaz de fornecer informações acessíveis em qualquer ponto do planeta e por qualquer computador. Em 2000, os usuários da Internet representavam 6,5% da população mundial (correspondente a 738 milhões de assinaturas de conexão), segundo dados da União Internacional das Telecomunicações (ITU, 2015). A popularização dos computadores pessoais e do acesso à rede, assim como os avanços tecnológicos, atraiu a atenção de diversas empresas que começaram a oferecer seus produtos e serviços no ambiente virtual.

As primeiras páginas de Internet possuíam uma interface estática: a informação era localizada e exposta para o usuário. No entanto, as expectativas tanto das organizações quanto dos usuários sobre a Internet, foram colocadas em dúvida com a Crise de 2001, momento em que houve uma supervalorização de organizações denominadas “pontocom” e posteriormente, significativos prejuízos em suas vendas no comércio eletrônico (VIDAL, 2011). Esta crise, conhecida também como Bolha da Internet foi uma das causas que contribuíram para a transformação, tanto do conceito da *Web* quanto de seus atributos. Assim, a *Web* estava caminhando para sua nova versão: a *Web 2.0*.

A ideia da *Web 2.0* pressupõe uma participação mais interativa do usuário acerca do conteúdo da página da *Web* que está diante de si. Ribeiro, Leite e Lopes (2014) explicam:

A grande novidade da *Web 2.0* foi a interatividade, ainda pouco disponível na chamada *Web 1.0*, que era caracterizada como uma web mais de publicação e não de comunicação. Com a *Web 2.0* os sites tornaram-se mais dinâmicos, ganhando espaços de interatividade entre seus usuários, perdendo assim seu formato estático anterior. (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014, p. 10).

De acordo com Curty (2008), o termo *Web 2.0* faz uma referência aos programas de computadores quando se apresentam em uma nova versão. Na nova versão da *Web* o usuário é convidado a participar e colaborar com as páginas e conteúdos que acessa, quando estes já estão disponíveis. Outros aspectos que também contribuem para a interação do usuário é a estrutura e interface. Curty (2008) afirma que “A arquitetura apresenta-se mais participativa e democrática, e a comunicação multidirecional, em que todos emitem e todos recebem informação, sobrepõe-se ao sistema tradicional.” (CURTY, 1999, p. 56).

Interatividade é a “[...] capacidade de um programa de propor processos que estabelecem um diálogo entre o computador e o usuário [...]” (FARIA; PERICÃO, 2008, p. 411) e de acordo com Levy (1999, p. 81): “[...] o termo interatividade em geral ressalta a

participação ativa do beneficiário de uma transação de informação.” pois para o autor, um receptor de informação, nunca é passivo (LEVY, 1999).

Muitos dos recursos da *Web 2.0* e que acabam por caracteriza-la estão presentes nas interações cotidianas realizadas pela rede. Biscalchin (2012), Maness (2007) e Silva (2009) destacam alguns deles: geolocalização (*Google Earth*); *Blogs* e *Wikis* (utilizadas para publicações compartilhadas como a *Wikipédia*); programas e *sites* para publicação, compartilhamento e gerenciamento de fotos (Flickr) e arquivos audiovisuais (Youtube); *tagging* que possibilita a criação de cabeçalhos de assuntos e por fim, os *sites* de redes sociais (Facebook, Instagram, GooglePlus), cada vez mais populares e utilizados no dia-a-dia.

A interatividade que a *Web 2.0* proporciona é parte da realidade da Sociedade da Informação e uma das principais características da Internet. Esta por sua vez está se modificando e a cada dia os avanços tecnológicos proporcionam a criação e desenvolvimento de novas ferramentas e possibilidades no ambiente virtual. A utilidade da Internet em conjunto a *Web 2.0* é aplicável tanto em ambientes organizacionais quanto nas atividades pessoais. Além dos impactos nestes aspectos, o uso da rede também interfere a forma como os relacionamentos e interações entre os atores de uma comunidade acontecem, refletindo na construção e dinâmica de uma característica das sociedades discutida na próxima seção: as redes sociais.

2.2 REDES SOCIAIS

O conceito de “rede” segundo Aguiar (2012) é utilizado em diversos campos do conhecimento e descreve a ligação e conexão entre os agentes de um mesmo ambiente. Na Biologia, redes podem remeter ao ciclo e estrutura das células; na Informática, redes descrevem a conexão entre computadores por meio de protocolos de comunicação e sistemas de transmissão que possibilitam o compartilhamento de informações. Castells (2006) diz que “[...] rede é um conjunto de nós interconectados.” (CASTELLS, 2006, p. 566). Explica o autor que,

Redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (por exemplo, valores ou objetivos de desempenho). (CASTELLS, 2006, p. 566).

No que diz respeito ao conceito de “rede” direcionado à sociedade como um todo, Marteleto (2001, p. 72) interpreta que a rede social “[...] passa a representar um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados.”. Para a autora, os nós interconectados das redes podem estar interligados independentes de sua estrutura geográfica, pois a ideia sugere uma configuração livre de fronteiras. Outra definição, abaixo, acerca das redes sociais aborda os fatores que motivam a criação das redes,

[...] redes sociais referem-se a um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades sociais) conectadas por relacionamentos sociais, motivadas pela amizade e por relações de trabalho ou compartilhamento de informações e, por meio dessas ligações, vão construindo a estrutura social. (TOMAEI; MARTELETO, 2006, p. 75).

Aguiar (2007) destaca que as redes sociais só existem devido às relações que acontecem entre as pessoas, independente dos motivos que justificam a interação – uma causa própria ou de terceiros e até mesmo em favor de uma organização – “[...] são métodos de interação que sempre visam algum tipo de mudança concreta na vida das pessoas, no coletivo e/ou nas organizações participantes.” (AGUIAR, 2007, p. 2).

As redes sempre estiveram presentes na organização das comunidades e da própria sociedade. Na década de 1940, esta organização recebeu maior atenção dos estudiosos da Antropologia, Sociologia e Psicologia em uma tentativa de compreender os padrões de formação de redes pelos indivíduos, ou seja, como os grupos sociais se formam, quais as características comuns na estrutura destes grupos, que aspectos motivam este agrupamento, como os fluxos de informação acontecem, que atores mais se destacam na rede (AGUIAR, 2007; MATHEUS e SILVA, 2006). O conceito de “redes” é utilizado para compreender como as pessoas, os atores, membros de uma mesma sociedade se relacionam, os recursos que emergem como resultado dessa relação e as influências que o indivíduo sofre a partir da interação entre o todo. A ferramenta utilizada para estudo e investigação das redes é denominada Análise de Redes Sociais (MATHEUS; SILVA, 2006).

Uma rede social pode ser informal, multimodal ou organizacional (AGUIAR, 2007). A primeira emerge de forma não intencional, resultado das interações do dia-a-dia com família e amigos. Segundo Aguiar (2007), a uma rede multimodal é formada propositalmente, por indivíduos que lideram e conectam grupos de acordo com interesses distintos. Ainda de acordo com o pensamento da autora, as redes sociais organizacionais são aquelas em que os atores atuam e interagem por motivos institucionais. Entendemos por atores as pessoas que

conversam dentro de uma mesma rede (MARTELETO, 2001), podendo ser indivíduos, empresas, organizações, entidades, países, etc. (MATHEUS; SILVA, 2006).

As conexões entre os atores são chamadas de laços sociais (RECUERO, 2005). Segundo Recuero (2005) os laços entre os atores podem ser relacional, sugerindo interação entre eles; de associação que independem de interação, pois acontecem entre os indivíduos que pertencem a uma mesma instituição, grupo ou comunidade; laços fortes, que sugerem uma conexão intensa e pretensão em mantê-la e os laços fracos, onde a conexão não é intensa e sim esparsa e sutil. Com o pensamento dos autores (AGUIAR, 2007; MARTELETO, 2001; MATHEUS, SILVA, 2006; RECUERO, 2005) observa-se que as características principais das redes sociais são: interação, dinamicidade e compartilhamento de algum recurso (informações, por exemplo).

Atualmente, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) juntamente com a Internet e o ambiente da *Web 2.0* estão sendo utilizadas como instrumentos que fazem a mediação entre as relações existentes, independente de sua localização geográfica. Fazendo uma referência ao alcance da Internet, Castells (2003, p. 07) afirma que “[a] formação de redes é uma prática humana muito antiga, mas as redes ganharam vida nova em nosso tempo transformando-se em redes de informação energizadas pela Internet.”. Mais do que intermediar a comunicação, essas tecnologias estão modificando as formas como os atores se relacionam, modificam determinados conceitos e valores e criam uma nova ideia do próprio conceito de interação. O conjunto de recursos tecnológicos, Internet, *Web 2.0* e a proposta de desenvolver no ambiente virtual, ferramentas capazes de manifestar a estrutura das redes sociais e abranger cada vez mais nós, resultam no desenvolvimento dos *websites* de redes sociais.

2.3 WEBSITES DE REDES SOCIAIS

O ano de 2000 testemunhou além da mudança da *Web* para sua nova versão (*Web 2.0*), um uso significativo das TICs como ferramentas mediadoras da comunicação, compartilhamento de informações e das relações entre as pessoas. A criação e desenvolvimento de *websites* de redes sociais no mesmo período trouxeram uma nova percepção do conceito de rede social. E sua popularidade atualmente, constrói uma nova forma de como as redes sociais se estruturam, se organizam, como as relações e conexões são criadas entre os atores e quais os tipo de laços existem entre eles. Porém, o conceito de redes sociais no contexto atual da Sociedade da Informação, muitas vezes se confunde a proposta

das redes sociais proporcionadas pela Internet. Ainda que ambos os conceitos partam dos mesmos princípios, de interação, relação entre atores, troca de recursos, são propostas diferentes e alguns autores esclarecem as particularidades entre eles.

Redes sociais no ambiente virtual sob a perspectiva de Jorge e Ribeiro (2013, p. 25) são “[...] *sites* de relacionamento social que permitem aos seus usuários compartilhar informações pessoais, trocar mensagens e participar de grupos de discussões com temas e interesses comuns, além de compartilhar conteúdos.”. Ribeiro, Leite e Lopes (2014) destacam as redes sociais como resultado da interação entre os atores e as ferramentas tecnológicas, que proporcionam uma maior abrangência e alcance de outros atores:

As redes sociais são criadas em torno de interesses comuns, na qual há trocas de experiências, compartilhamento de ideias e conhecimentos, entre outros. Dessa forma, as redes sociais tendem a funcionar muito como as redes de relacionamento no mundo real, porém com um alcance bem maior. (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014, p. 11).

Recuero (2009, p. 102) discorre que “*Sites* de redes sociais são os espaços utilizados para a expressão das redes sociais na Internet.”. Em seu pensamento, a autora ressalta a ideia de que a Internet é um espaço onde se manifestam as relações e conexões entre os atores, muitas vezes já existentes fora destas plataformas.

Para Aguiar (2012, p. 53), “Entende-se por ferramentas de rede social da *Web* os recursos que surgem, juntamente com a nova geração *Web*, e que apresentam as características de rede social, ou são apropriadas por seus atores para esse fim.”.

Percebe-se ao longo da literatura levantada que não existe uma concordância entre os autores sobre qual termo deve ser utilizado para caracterizar as relações que são mediadas pela tecnologia e rede no ambiente da *Web*. Jorge e Ribeiro (2013) utilizam o próprio conceito de rede social para incorporar os relacionamentos em ambiente digital e também o termo “*site* de relacionamento social”. Aguiar (2012) utiliza a denominação “ferramentas de rede social”, enquanto os autores Ribeiro, Leite e Lopes (2014) empregam o termo “redes sociais virtuais”. Em alguns dos trabalhos desenvolvidos por Recuero (2005, 2009), a autora emprega os termos “redes sociais na Internet” e “*sites* de redes sociais”. Ao longo deste trabalho optou-se pelo uso do termo apresentado por Boyd e Ellison (2007) e Recuero (2009): *sites* de redes sociais.

Algumas características são inerentes aos *sites* de redes sociais e colaboram em sua conceituação, a compreender sua dinâmica e a forma como a conexão entre os atores é feita. Boyd e Ellison (2007) explicam que em *sites* de redes sociais, os atores (usuários do *site*)

podem construir um perfil público ou com restrições de visualização e acesso por terceiros; construir uma lista de pessoas com quem compartilham uma conexão dentro do *site* e visualizar tanto o perfil, quanto a lista de conexões de outros atores. Estes *sites*, de acordo com Aguiar (2012) possibilitam que os usuários tenham acesso a ferramentas como *chats*, acesso a eventos e grupos formados na rede por pessoas com interesses e objetivos comuns e outros recursos como imagens, outros *sites* por meio de *links* e a possibilidade de visualizar e publicar fotos e vídeos. Ribeiro, Leite e Lopes (2014) chamam a atenção para o poder de comunicar e divulgar informações que os *sites* de redes sociais oferecem a seus usuários:

As redes sociais virtuais se tornaram uma importante ferramenta de comunicação do mundo moderno, elas informam com uma rapidez impressionante, conseguem mobilizar multidões em ações de caridade, políticas ou sociais, criam, da noite para o dia, celebridades instantâneas caseiras, unem diferentes pessoas que, talvez, jamais se encontrariam no mundo real. (RIBEIRO; LEITE; LOPES, 2014, p. 12).

As facilidades proporcionadas pelos *sites* de redes sociais são inúmeras. Além dos recursos tecnológicos, Recuero (2005) reconhece a possibilidade de ir além com o uso destas ferramentas. Por ultrapassarem as barreiras do espaço e do tempo, estes *sites* proporcionam que determinados atores tenham acesso aos recursos que emergem da rede (resultado das interações), como por exemplo, a disseminação de informações que podem colaborar com processos de aprendizado: “O que é diferencial nos *sites* de redes sociais é que eles são capazes de construir e facilitar a emergência de tipos de capital social que não são facilmente acessíveis aos atores sociais no espaço *offline*.” (RECUERO, 2009, p. 107).

Sob outra perspectiva, Aguiar (2007) aponta para as consequências geradas pelos relacionamentos *online*. A autora destaca mudanças no entendimento que determinados ideais estão sofrendo ao longo da popularização destas plataformas, como a amizade, a privacidade e a identidade,

[...] a palavra “amigos” foi ganhando um sentido muito diferente das relações afetivas tradicionais, que pressupõem reciprocidade, confiança, intimidade, sinceridade, e sendo associada a uma competitividade antagônica ao espírito solidário das redes sociais da vida cotidiana e dos contextos sociopolíticos. (AGUIAR, 2007, p. 11).

Ainda que as conexões por meio de *sites* de redes sociais transmitam influências positivas e/ou negativas é importante ressaltar que essas ferramentas não transcendem as

redes sociais. Não são as redes sociais em si, mas sim, uma plataforma que permite que as relações entre atores se manifestem, pois:

Embora os *sites* de redes sociais atuem como suporte para as interações que constituirão as redes sociais, eles não são, por si, redes sociais. Eles podem apresentá-las, auxiliar a percebê-las, mas é importante salientar que são, em si, apenas sistemas. São os atores sociais, que utilizam essas redes, que constituem essas redes. (RECUERO, 2009, p. 103).

As redes sociais existem independentes da tecnologia. Aguiar (2012) chama a atenção para o fato de que estas redes sempre fizeram parte da vida do ser humano em sociedade e se manifestam em diversos grupos, “[...] onde houvesse um grupo de pessoas interligadas por alguma relação em comum, podia-se considerar que ali havia uma rede social.” (AGUIAR, 2012, p. 52).

O uso de *sites* de redes sociais é uma realidade cada vez mais presente no cotidiano dos indivíduos. *Sites* como Facebook, Instagram, Twitter, ganham a cada dia mais usuários. Dados do Facebook (2016) apontam que em 2004, ano em que o Facebook começou a se tornar popular, havia cerca de um milhão de usuários ativos cadastrados. Em julho de 2010 esse número cresceu para 500 milhões de usuários, atingindo a marca de 1,65 bilhão de usuários ativos em 2016. Este aumento significativo no número de usuários de *sites* de redes sociais também pode ser atribuído a difusão do uso de aparelhos de celular com diversos sistemas operacionais (*Android*, *iOS*, *Windows Phone*, *BlackBerry*) que permitem o acesso a Internet e *download* dos aplicativos destes *sites*, o que torna o usuário independente de um computador, necessitando apenas ter acesso à Internet por meio de uma rede de dados móveis ou conectado a Internet sem fio (Wi-Fi). Por estarem cada vez mais presentes na vida dos indivíduos, estes *websites* chamam atenção das organizações que possuem perfis e atividades diversas: são empresas de comércio eletrônico, são instituições públicas e privadas. Logo, percebe-se que há espaço nos *sites* de redes sociais para qualquer tipo de instituição, inclusive as bibliotecas.

2.4 BIBLIOTECA

A biblioteca constitui uma das instituições mais antigas da história da humanidade. Com a criação e desenvolvimento das sociedades ao longo da História, esta instituição tornou-se um local de preservação do conhecimento, local de busca pelo conhecimento e um espaço para a disseminação da informação. De acordo com Milanese (2002),

Produção e organização do produto a ser preservado são ações simultâneas e paralelas. No momento em que o homem foi capaz de perceber isso e de colocar em prática essa atividade de ordenamento estabeleceu a noção básica de biblioteca (MILANESI, 2002, p. 21).

A percepção de biblioteca foi se modificando ao longo da História como um reflexo de seu contexto. Quando se fala sobre bibliotecas na Antiguidade Clássica, o pensamento é remetido à Biblioteca de Alexandria. Para Faria e Pericão (2008, p. 100), Alexandria é o “[...] nome da mais rica biblioteca da Antiguidade, criada na cidade de Alexandria, no século IV antes de Cristo (a.C.).”. Goulemot (2011) descreve que a biblioteca, até o ano em que sofreu seu primeiro incêndio, era composta por mais de 700 mil rolos de papiro. A acumulação deste número de rolos de papiros se deve as apreensões de manuscritos que chegavam à cidade por meio de viajantes para a realização de cópias por *escribas* e posterior guarda na biblioteca (GOULEMOT, 2011). Sua importância se deve ao objetivo de contemplar em seu espaço todos os registros escritos do conhecimento humano, produzidos ao longo do tempo, fruto da ideia de biblioteca presente no contexto da antiguidade,

Com efeito, a ‘grande biblioteca’ de Alexandria funda uma nova relação com o tempo e o espaço. Há um tempo de busca dos livros, de sua acumulação progressiva que visa criar uma memória total, universal, abolindo a distância com o passado para propor num mesmo lugar de conservação todos os escritos humanos, todos os vestígios do pensamento, da sabedoria, da imaginação. (JACOB, 2008, p. 51).

Nesta metodologia de aquisição, preza-se pelo acúmulo do conhecimento, “[...] que busca a completude, a acumulação de todas as formas de saber e de criação confiadas à escrita [...]” (JACOB, 2008, p. 51). Alexandria também contribuiu para as formas de organização de bibliotecas naquele período com a sistematização de seu acervo representado em um catálogo, o *Pinakes*, cuja estrutura descrevia os autores das obras que a biblioteca abrigava, seguido pelas primeiras palavras de suas obras (FARIA; PERICÃO, 2008).

A biblioteca era um símbolo do pensamento helenístico presente na Antiguidade. Jacob (2008) diz que ela é uma imagem do poder da civilização grega e de sua dominação. O autor ainda completa:

Ela é de fato a expressão simbólica de uma vontade simbólica de poder em que Alexandria, novo centro do mundo, afirma seu poder sobre a totalidade do mundo habitado, até seus confins, querendo se apropriar de todos os traços escritos por todos os povos, em todas as línguas e em todos os lugares, e traduzindo-os para o grego, isto é, importando-os e aculturando-os no espaço linguístico, cultural e mental do helenismo. (JACOB, 2008, p. 49).

Barbier (2008) declara que,

O objetivo da biblioteca [de Alexandria] é o de assegurar a conservação dos textos, facilitar o trabalho intelectual, mas também, provavelmente, promover a cultura grega num mundo onde convivem doravante várias civilizações, recolher as tradições estrangeiras e em resumo, contribuir para a glória do soberano lágida. (BARBIER, 2008, p. 42).

Na Idade Média, período que abrange o século IV depois de Cristo (d. C.) até o ano de 1500, marcado pela construção dos primeiros conventos até a imprensa de Gutenberg (MARTINS, 1998), as bibliotecas se constituíram no interior dos mosteiros,

[...] um mosteiro não estava completo sem bibliotecas. O valor atribuído às bibliotecas monásticas foi expresso por um provérbio de Godefroy de Saint Barbe, que dizia: *claustrum sine armario sicut castrum sine armentario* (mosteiro sem biblioteca é semelhante a uma fortaleza sem armas). (ARAÚJO, 2008, p. 139).

As bibliotecas possuíam neste período, a ideia de um depósito de livros, local de preservação e guarda das escrituras sagradas (ARAÚJO, 2008). Seu objetivo de preservação dos registros escritos eram semelhantes à Antiguidade Clássica: “A biblioteca ainda era definida como uma guardiã dos livros e não como uma disseminadora da informação.” (SANTOS, 2012, p. 183). No entanto, esta preservação possuía um caráter mais restrito. Segundo Milanesi (2002), o acervo era de acesso exclusivo de monges, bibliotecários do mosteiro e membros religiosos, com algumas exceções. Esta restrição pode ser observada na passagem do livro “O nome da rosa”, no diálogo entre Guilherme e o Abade em sua tentativa de visitar a biblioteca:

A biblioteca nasceu segundo um desígnio que permaneceu obscuro para todos através dos séculos e que nenhum dos monges é chamado a conhecer. Só o bibliotecário recebeu o seu segredo do bibliotecário que o precedeu, e comunica-o, ainda em vida, ao bibliotecário ajudante, de modo que a morte não o surpreenda privando a comunidade daquele saber. E os lábios de ambos estão selados pelo segredo. (ECO, 1983, p. 53-54).

Os livros eram reescritos e produzidos pelos próprios monges em todos os detalhes, sendo esta atividade tão importante quanto as outras: “[...] a cópia de manuscritos assumia foros de exercício espiritual, capaz de aprimorar as virtudes e de realçar os merecimentos sobrenaturais dos monges.” (MARTINS, 1998, p. 120).

Os espaços dos mosteiros possuíam estruturas para a produção dos livros, denominados *scriptorium* e serviam como locais para a fabricação de livros manuscritos destinados as próprias bibliotecas (ARAÚJO, 2008). Neste período, os livros eram escritos sob o pergaminho, material feito de pele de animais que substituiu o papiro quando começou a se tornar escasso, ao final da Antiguidade (MILANESI, 2002).

A mudança de paradigma da Antiguidade Clássica para a Idade Média pode ser considerada sutil. O caráter de acumulação do conhecimento tornou-se direcionado a preservação dos registros, sob a guarda da cultura religiosa. Até este momento não havia sinais da ideia de biblioteca como um local de disseminação do conhecimento,

[...] o modelo que permeou este tipo de biblioteca, como as da Antiguidade, foi o paradigma de conservação e não o da disseminação da informação de informações registradas – sendo este último parte de um desejo surgido muito posteriormente, em relação à própria natureza de biblioteca como um todo. (ARAÚJO, 2004).

O advento da imprensa de Gutenberg em 1455 e a popularização do papel impresso como novo suporte colaborou para o declínio das bibliotecas monásticas como únicas produtoras de livros na Idade Média, pois,

O papel, mais barato que o pergaminho, permitiu a ampliação do uso da escrita: deixando a exclusividade monástica, passou a ser usado por outras categorias sociais que produziam a sua própria cópia de textos. (MILANESI, 2002, p. 24-25).

Assim, a produção de livros tornou-se mais barata; o conhecimento antes exclusivo de uma única classe da sociedade agora estava mais acessível a outras,

O quase monopólio do saber escapou das mãos dos religiosos, permitindo que todo e qualquer alfabetizado pudesse ter à disposição um volume inimaginável de informações na sociedade pré-Gutenberg. (MILANESI, 2002, p. 26).

Segundo Milanesi (2002), a imprensa no contexto da Renascença permitiu que os livros fossem percebidos e utilizados como suporte para a propagação de ideias. Ainda de acordo com o pensamento do autor, a acessibilidade ao livro permitiu uma ampliação significativa no número de leitores, autores e contribuiu para o desenvolvimento de bibliotecas em diversas regiões, assim como sua forma de organização: agora, a biblioteca deveria ser pensada fisicamente para preservar, guardar e recuperar uma quantidade

significativa de escritos impressos (MILANESI, 2002). Para facilitar todo o processo de organização dentro do espaço da biblioteca, não mais sobre os domínios religiosos, os bibliotecários começaram a criar formas de representação e classificação da informação:

O aumento progressivo de impressos exigiu dos bibliotecários a invenção de novos meios para vencer o caos que ameaçava confundir os que precisam encontrar nos livros respostas para suas dúvidas, ou simplesmente, enlevar-se. (MILANESI, 2002, p. 27).

Esta tentativa de organização da informação para fins de recuperação demonstra uma mudança na caracterização da biblioteca: de local de preservação para um espaço de contribuição na construção do conhecimento.

Atualmente, as finalidades de uma biblioteca englobam todos os seus recursos. A biblioteca torna-se:

[...] um organismo ou parte de uma organização cujo objetivo principal é organizar coleções, atualiza-las e facilitar, através de pessoal especializado, o acesso a documentos que respondam as necessidades dos usuários nos aspectos de informação, educação ou lazer. (FARIA; PERICÃO, 2008, p. 99).

Targino (2010) classifica a biblioteca enquanto uma ação cultural, ao contrário da ideia de um local apenas para a guarda de livros, com o foco totalmente direcionado para o acervo. Para a autora, “[...] o importante é suprir as demandas do usuário, de imediato, não importa o suporte ou a localização física da informação, o que encontra equivalência no paradigma cognitivo associado ao social.” (TARGINO, 2010, p. 42). A imagem de biblioteca que prevaleceu na Idade Média e que em anos modernos foi perpetuada devido à visão de muitos bibliotecários tem sido rejeitada, pois “O mal pior que pode acontecer a uma biblioteca é transformar-se num depósito de livros.” (SARAMAGO, 2014, p. 91). Uma biblioteca que serve apenas como um guarda volume, não serve ao seu principal propósito que é atender as necessidades dos usuários.

A biblioteca serve à diferentes propósitos e se divide em perfis distintos como biblioteca universitária, biblioteca pública, biblioteca nacional e biblioteca digital. O presente trabalho trata de instituições nestes modelos de bibliotecas, explicados a seguir.

A criação das bibliotecas universitárias está relacionada a criação das primeiras universidades ao final da Idade Média: “Ainda na Idade Média, já na direção da Renascença, surgiram as primeiras universidades, ainda sob a tutela de ordens religiosas, mas a caminho da

laicização.” (MILANESI, 2002, p. 23). O surgimento das universidades possibilitou que os livros pudessem ser lidos por outros personagens, mesmo com toda rigidez que a biblioteca universitária, sob os olhos da Igreja, a princípio possuía. Atualmente, entende-se por biblioteca universitária, a unidade que atende a universidade (FARIA; PERICÃO, 2008). Em Machado (2009), compreende-se este tipo de biblioteca como aquela que:

Serve de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, através da prestação de serviços aos alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários da instituição na qual está inserida. Bem como, promove a cooperação e o intercâmbio de ideias e conhecimentos científicos com outras bibliotecas e a sociedade em geral. (MACHADO, 2009, p. 27-28).

A biblioteca nacional por outro lado é a instituição “[...] responsável pela aquisição e conservação de exemplares de todas as publicações editadas num país.” (FARIA; PERICÃO, 2008, p. 103). Uma biblioteca nacional pode assumir o papel de instituição referência para outras bibliotecas do país, com o oferecimento de serviços centrais que proporcionam a colaboração e cooperação entre as mesmas, criando entre outros serviços, os catálogos coletivos e catálogos nacionais da produção bibliográfica (FARIA; PERICÃO, 2008). Segundo Russo (2010), as primeiras bibliotecas nacionais emergiram no século XVII, mas apenas um século depois é que surgem as grandes bibliotecas preservadas até hoje.

Com a quebra do monopólio da Igreja sobre o conhecimento escrito e seguindo o espírito de igualdade entre os homens afluído pela Renascença, surgem os primeiros modelos de bibliotecas públicas (MILANESI, 2002). Em 1994, a *United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) publicou um manifesto em conjunto com a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) em favor das bibliotecas públicas como uma instituição capaz de colaborar com o processo de aprendizado e desenvolvimento cultural das nações, enriquecendo os indivíduos e possibilitando que tenham acesso a informação ao ponto de favorecer sua tomada de decisão e seu crescimento individual (IFLA, 1994). Assim a biblioteca pública é “[...] o centro local de informação, fazendo com que todos os tipos de conhecimento e informação estejam prontamente disponíveis para seus usuários.” (IFLA, 1994, não paginado). Ainda de acordo com o manifesto da IFLA (1994) os princípios que regem a atuação da biblioteca é a igualdade no oferecimento de seus serviços aos diferentes grupos que compõem uma sociedade. Algumas das missões da biblioteca pública previstas no manifesto são:

- a) incentivar hábitos de leitura;
- b) favorecer a diversidade cultural e apoiar a educação e autoformação;

- c) possibilitar que todos tenham acesso as informações da comunidade;
- d) facilitar o desenvolvimento de habilidades ligadas informática;
- e) estimular a criatividade de crianças e jovens, assim como a apreciação das artes e do patrimônio cultural.

SANTOS (2014) destaca que,

A biblioteca pública possui uma característica singular: acompanha (ou ao menos, deveria acompanhar) e se ajusta às mudanças que a sociedade experimenta, mas se mantém íntegra na observância de suas funções de disseminadora do saber, preservadora da memória cultural e estimuladora da educação permanente do cidadão. (SANTOS, 2014, p. 55).

Com as novas tecnologias e serviços baseados na *Web 2.0*, emerge outro conceito de biblioteca: as bibliotecas digitais. O termo “bibliotecas digitais” não possui um consenso ou padrão quanto a sua definição (SAYÃO, 2008-2009). No entanto, algumas considerações podem ser feitas em torno de sua proposta:

As bibliotecas digitais incluem as funcionalidades das bibliotecas tradicionais, mas potencialmente vão além em escopo e significado. O ambiente da biblioteca digital é um espaço dinâmico, constituído de informações eletrônicas, com níveis diferenciados de granularidade, e serviços que possibilitam inúmeras configurações nas suas formas de disseminação e uma gama extraordinária de usos e reusos para os seus estoques informacionais e para as representações correspondentes. (SAYÃO, 2008-2009, p. 14).

Outra consideração sobre a definição de biblioteca digital foi elaborada pela IFLA (2014), que discorre:

Uma biblioteca digital é uma coleção de objetos online, com qualidade assegurada, que são criados ou coletados e gerenciados de acordo com princípios aceitos internacionalmente para o desenvolvimento de coleção e tornados acessíveis de forma coerente e sustentável, suportados pelos serviços necessários para permitir aos usuários recuperar e explorar os recursos. (IFLA, 2014, não paginado, tradução nossa).

Ainda de acordo com a organização, uma biblioteca digital deve estar agregada aos serviços de uma biblioteca fornecendo acesso as informações digitais que esta possui (IFLA, 2014).

Estas perspectivas e definições acerca do conceito “biblioteca” foram significativas para traçar as mudanças que sua representação sofreu ao longo do tempo e que ainda sofrerá. As transformações que ocorrem frequentemente na sociedade determinarão sua postura diante de diferentes cenários: “[...] ao atravessar as várias fases históricas, indo do período medieval à contemporaneidade, a biblioteca assimila a realidade dos diferentes períodos e assume posturas paradigmáticas distintas.” (TARGINO, 2010, p. 42).

Associando os propósitos dos modelos de bibliotecas aos diferentes tipos de usuários e demandas informacionais, as bibliotecas necessitam cada vez mais de ferramentas que possam ajudá-las em sua missão. A seguir, apresenta-se o Instagram e os recursos que esta ferramenta pode oferecer às bibliotecas.

2.5 INSTAGRAM

O Instagram é um aplicativo de rede social que permite o compartilhamento de fotos e vídeos com os contatos da rede social de cada usuário,

[...] é uma maneira divertida e peculiar para compartilhar sua vida com os amigos através de uma série de imagens. Tirar uma foto com o seu celular, em seguida, escolher um filtro para transformar a imagem em uma memória para sempre. (INSTAGRAM, 2016a, não paginado, tradução nossa).

De acordo com Anderson (2016, p. 11, tradução nossa), “A ideia do aplicativo é básica: oferecer um local onde os usuários cadastrados podem tirar uma foto, editá-la e compartilhar com usuários da sua rede de amigos.”. A ideia surgiu devido à paixão de seus criadores por fotografias e para proporcionar uma plataforma onde as fotos feitas com câmeras de celular pudessem ser postadas com um visual profissional, maximizando o tempo de compartilhamento para instantaneamente (INSTAGRAM, 2016c). Essa instantaneidade se revela no próprio nome do aplicativo, já que *Instagram* vem da junção das palavras *instant*, (instante em português) e *telegram* (telegrama), que sugere a ideia de envio rápido de mensagens (INSTAGRAM, 2016c).

O Instagram foi lançado para *download* em outubro de 2010 pelo americano Kevin Systrom e pelo brasileiro Mike Krieger. Em dezembro deste mesmo ano, a rede já possuía mais de um milhão de usuários, atingindo a marca de 10 milhões em agosto de 2011 e mais de 150 milhões de fotos compartilhadas (INSTAGRAM, 2016f). Em abril de 2012, a empresa Facebook, responsável pelo *site* de rede social Facebook, comprou o aplicativo o que

contribuiu para uma maior divulgação e possibilidade dos usuários de compartilhar suas fotografias em ambas as redes de forma simultânea. Neste ano, o número de usuários atingia a marca de 70 milhões (INSTAGRAM, 2016f). A popularidade do *Instagram* foi crescendo na medida em que este passava por atualizações, incluía novos recursos, disponibilizava novos filtros, outras ferramentas de edições de imagens e quebrava barreiras linguísticas: em 2013, a versão do aplicativo comportava vinte e cinco idiomas diferentes (INSTAGRAM, 2016f). Atualmente, o *Instagram* é considerado a segunda maior rede social, ultrapassando em 2015, o *Twitter*, com 400 milhões de usuários (GAUDIN, 2015). A última atualização de dados do *Instagram* divulgada em junho de 2016, afirma que a rede possui 500 milhões de usuários, sendo que 300 milhões acessam a rede diariamente, estando mais de 80% deste número fora dos Estados Unidos, local onde o *Instagram* foi lançado (INSTAGRAM, 2016e).

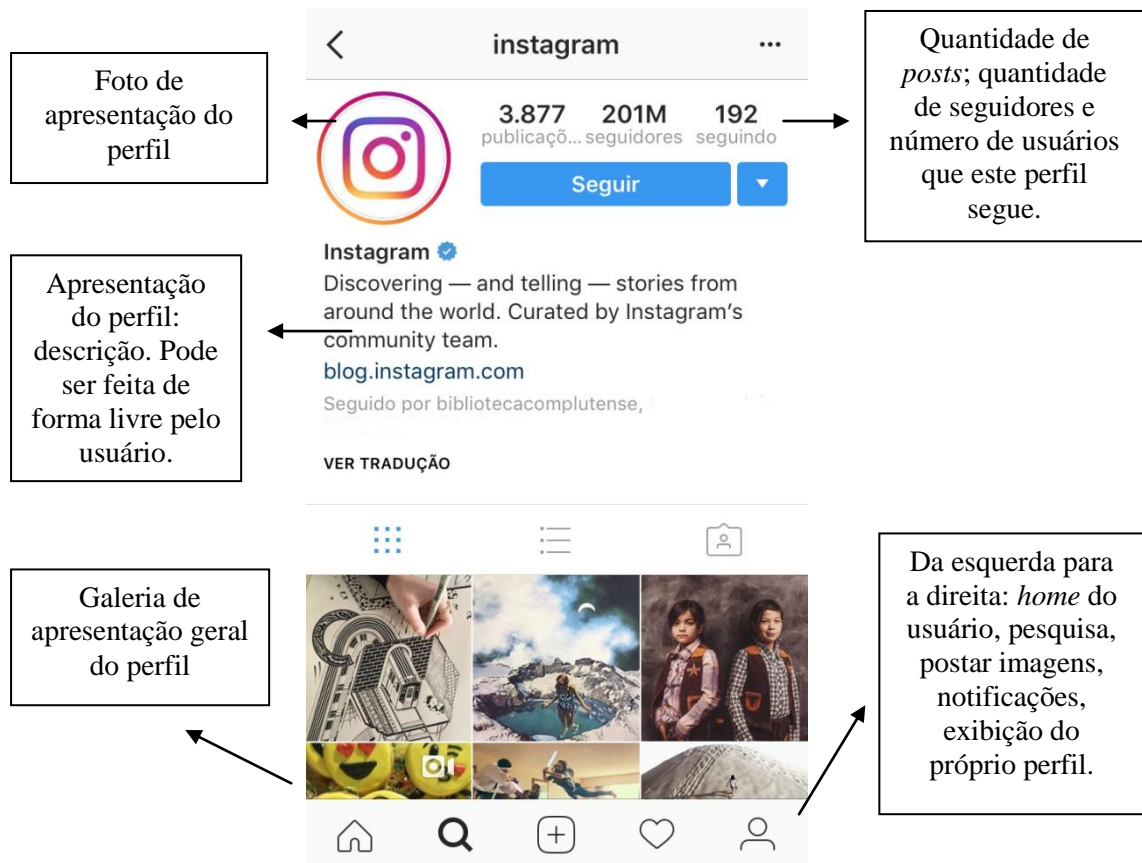
Para fazer parte da rede social, o usuário necessita ter mais de 13 anos de idade, baixar o aplicativo em um celular com sistema *Android*, *iOS* ou *Windows Phone 8*, podendo ser visualizado em sua versão para *Web* no site *Instagram*. O perfil da conta é criado por meio do cadastro através de um email e acessado mediante *login* e senha, definidos pelo usuário (INSTAGRAM, 2016b). Personalizando o perfil, o usuário pode determinar se quer que este seja público ou privado. A primeira configuração diz que qualquer usuário da rede pode visualizar suas publicações, enquanto a segunda permite que apenas os usuários do círculo de amizade possam visualizá-las (INSTAGRAM, 2016c). Nos termos de uso aceitos pelos usuários para fazer parte da rede (INSTAGRAM, 2016g), este concorda em não postar conteúdos violentos, de caráter sexual, discriminatório, entre outros que possam causar algum tipo de ofensa a determinados grupos. Ele também concorda que é responsável por sua própria conta, *login* e senha. O *Instagram* não reivindica propriedade acerca dos conteúdos postados pelos usuários, no entanto ao aceitar os termos, o usuário também concorda que ao fazer uma postagem por meio do serviço, ele concede uma licença ao *Instagram* para utilizar este mesmo conteúdo para as finalidades que desejar (INSTAGRAM, 2016g).

Os recursos que o aplicativo proporciona estão relacionados a edição de fotos e vídeos, simples de serem utilizados:

O Instagram, atualmente, oferece 24 filtros diferentes, dentre eles, ajustes de alinhamento, brilho, contraste, saturação e cor para aplicar nas fotos antes de compartilhá-las. Dessa forma, o usuário pode editar suas fotos de maneira fácil e rápida, pois o processo não requer conhecimentos aprofundados de fotografia. (VIEIRA, 2016, p. 19).

O usuário também pode registrar o local onde a fotografia foi tirada (*check in*), marcar amigos, compartilhar suas fotos com seus seguidores (aqueles que acompanham as postagens e o perfil do usuário) e com amigos em outras plataformas como Facebook, Twitter, Flickr (INSTAGRAM, 2016c).

Figura 1 – Pagina inicial do perfil do Instagram



Fonte: Instagram ([201-]), adaptado pela autora.

Outro recurso popular na rede é o uso de *hashtags*. A *hashtag* pode ser uma palavra ou número, uma frase, antecipada pelo uso do símbolo # que serve como uma forma de descrever a foto, o contexto em que ela foi tirada e direciona o usuário para uma série de fotografias em diversos perfis, onde a mesma *hashtag* foi utilizada (VIEIRA, 2016). É ainda um recurso de divulgação e recuperação de imagens, pois as agrupa em uma mesma categoria e galerias de imagens com o mesmo estilo (SUSSAI, 2014). A aplicabilidade das *hashtags* está na possibilidade de usuários do Instagram encontrarem uma imagem por outros meios: “Esse recurso é muito usado para ganhar visibilidade, uma vez que alguém que não é seu seguidor pode encontrar sua foto no meio de outras marcadas com a mesma *tag*.” (VIEIRA, 2016, p.

20). De acordo com Sussai (2014, p. 20), “A transformação de uma *hashtag* em *hiperlink* permite que o usuário, ao clicar sobre ela, vá direto para a página de resultados do Instagram, na qual são listadas as publicações que utilizam aquela *hashtag* buscada.”. Porém, é preciso um pouco de cautela quanto ao uso das *hashtags*, pois “[...] muitas informações podem ser perdidas se, no ato da publicação, uma *hashtag* for escolhida de forma equivocada, não representando devidamente o conteúdo da imagem.” (SUASSI, 2014, p. 11).

Um exemplo do uso da *hashtag* é o *Weekend Hashtag Project*. O *Weekend Hashtag Project* é uma série criada pelo próprio *website* de rede social em que os usuários são estimulados a postar fotos sob um tema específico, como natureza, formas que se parecem com *emojis*, acrescentando a *hashtag* proposta da semana. Com o uso destas *hashtags* inúmeras fotos podem ser recuperadas formando uma galeria, onde algumas fotos são selecionadas e divulgadas no *blog* do *Instagram* no fim de semana (INSTAGRAM, 2016h).

Por ser um *site*, uma plataforma de rede social na *Web* existe interação entre os usuários que acontece por meio de aplicações como “curtir”, que indica que um usuário gostou do conteúdo; “comentar”, deixar comentários nas publicações e “seguir”, que refere-se ao ato de acompanhar outro perfil no *Instagram* criando uma lista de contatos:

Como uma rede social, o *Instagram* compartilha muitos dos recursos que são familiares em outras plataformas de mídia social como o Twitter e Facebook: seguidores compartilham, curtem e comentam. (ANDERSON, 2016, p. 13, tradução nossa).

Outra forma de interação entre os usuários é *InstaMeet*, criado pela empresa *Instagram*, onde grupos de usuários do aplicativo se reúnem para tirar fotos e vídeos juntos. Estes grupos podem se reunir em qualquer lugar e horário, além de ser uma oportunidade para compartilhar experiências e soluções, dicas com o uso do aplicativo (INSTAGRAM, 2016d).

São diversas as instituições que fazem uso desta plataforma. Nas próximas seções trataremos dos usos que as bibliotecas selecionadas tem feito do *Instagram*.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No presente trabalho, inicialmente realizou-se uma pesquisa bibliográfica a fim de recorrer à literatura para conceituar, definir e caracterizar os termos estudados e utilizados como fundamentos para sua base teórica. Gil (2008) define a pesquisa bibliográfica como uma pesquisa realizada a partir de materiais já elaborados e publicados por outros autores que tratam do assunto abordado na pesquisa em questão. Entre estes materiais estão livros, artigos científicos, matérias e textos publicadas *online*.

Trata-se de um estudo exploratório, com abordagem qualitativa e caráter descritivo. De acordo com Gil (2008, p. 27), um estudo exploratório pretende “[...] esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.”. O estudo caracteriza-se como exploratório, pois precisou buscar em duas fontes, nos *sites* das bibliotecas e no *website* de rede social Instagram, indicação da existência do cadastro de bibliotecas na plataforma, para futura seleção das unidades que iriam compor a amostra e também, como destacam Marconi e Lakatos (2003) para um maior entendimento do objeto de pesquisa, no caso a ferramenta Instagram. Gerhardt e Silveira (2009, p. 31) esclarecem que, “A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”. Minayo (2002) completa que a pesquisa qualitativa trabalha,

[...] com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. (MINAYO, 2002, p. 21).

A abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de interpretar e analisar os fatos e os aspectos observados contexto selecionado. O caráter é descritivo, pois houve a necessidade de descrever as características das bibliotecas e de seu perfil no Instagram. Como campo de pesquisa, este trabalho não possui campo bibliográfico ou documental, mas sim o campo empírico que será a plataforma do aplicativo Instagram para observação e análise do perfil cadastrado das unidades de informação selecionadas e para observação e análise das postagens feitas por elas.

Considera-se a população deste trabalho, todas as bibliotecas que possuem um perfil na plataforma Instagram. A seleção da amostra se deu com base nos seguintes aspectos: (1) bibliotecas localizadas na Europa, na América do Sul e do Norte; (2) bibliotecas localizadas em países cujo idioma principal é o português, espanhol ou inglês; (3) importância da biblioteca em seu contexto, ou da instituição ao qual está vinculada; (4) ter cadastro no Instagram, ou seja, ter um perfil (5) perfis no Instagram com mais de um ano, ou que foram criados no começo do ano de 2016. A opção por trabalhar com o contexto internacional se deve a oportunidade de visualizar como diferentes instituições, em diferentes contextos lidam com o Instagram. Assim foram selecionadas as seguintes bibliotecas: no Brasil, Biblioteca Nacional que é considerada uma das mais importantes bibliotecas nacionais do mundo e a Biblioteca Mario de Andrade, uma das mais importantes instituições de pesquisa do país; na Europa, Biblioteca da Universidade Complutense que está vinculada a Universidade Complutense de Madri, que é uma das instituições de ensino mais antigas do mundo; a Biblioteca Pública Digital do Chile, por ser uma iniciativa inovadora à nível nacional e por fim nos Estados Unidos, a Biblioteca Pública de Nova Iorque, por se tratar de uma das principais instituições públicas do mundo. No presente estudo, optou-se pela escolha de bibliotecas de tipos variados - duas bibliotecas públicas, uma nacional, uma digital e outra universitária – pois acredita-se que esta diversidade pode trazer respostas mais ricas e variadas para o problema de pesquisa.

Os dados coletados para desenvolvimento da pesquisa e alcance dos objetivos (geral e objetivos específicos) são considerados primários, pois não são baseados em pesquisas anteriormente realizadas, mas sim retirados dos perfis estudados. Os *sites* institucionais das unidades de informação serviram para identificar suas características, objetivos, público-alvo, serviços e atividades. A técnica de coleta de dados escolhida é a observação - observação do perfil de forma geral e de algumas imagens aleatórias. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 190), a observação é “[...] uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade.”. Gil (2008) atribui como vantagem da observação, o fato de não haver interferências: os fatos são aquilo que se apresentam. Para este estudo, a observação foi utilizada não no sentido de deixar o fenômeno acontecer e relatá-lo, mas sim, no sentido de observar o que foi postado pelas bibliotecas no Instagram, buscando semelhanças, diferenças, características e a identificação de padrões nas publicações. Para a análise dos aspectos encontrados nos perfis das bibliotecas, inicialmente foi feita sua descrição. Esta descrição do perfil do Instagram foi realizada de acordo com categorias formuladas a partir de dois aspectos: o tipo de biblioteca, ou seja, recursos

informacionais, tipos de serviços e usuários que este modelo propõe oferecer e atender e nos recursos que a ferramenta Instagram contempla. São elas:

- a) Acervo: obras e itens em diferentes suportes que compõem a coleção da biblioteca e suas fontes informacionais. Incluem-se neste grupo os livros, materiais iconográficos, cartográficos, periódicos, entre outros;
- b) Eventos: atividades culturais, artísticas, educacionais, de entretenimento e lazer realizadas pela biblioteca ou no espaço da biblioteca. São as atividades que proporcionam algum tipo de experiência, como palestras, *shows*, teatro, exposições;
- c) Serviços: algum recurso intangível oferecido pela biblioteca que satisfaz uma necessidade. Incluem-se neste grupo os empréstimos de materiais, programas educacionais, pesquisa e auxílio de bibliotecários, acesso a ferramentas tecnológicas, entre outros;
- d) Espaço: imagens do ambiente externo e interno da biblioteca;
- e) *Hashtags*: este recurso é fornecido pelo Instagram e como categoria, tem o objetivo de verificar se as bibliotecas fazem uso das *hashtags* em suas publicações e de que forma.

Os perfis são variados. Alguns possuem muitas publicações outros não. Considerando este aspecto, as observações foram feitas do perfil de forma geral, ou seja, na página principal do perfil e com base em imagens aleatórias. Não foi estabelecida uma quantidade de imagens, nem um período em um espaço de tempo, pois os perfis foram criados em épocas distintas. Essa diversidade também justifica a inexistência de aspectos relativos a certas categorias, ou seja, não são todas as bibliotecas que apresentaram em seu perfil aspectos referentes ao acervo, aos eventos, aos espaços ou aos serviços. Na descrição foram colocados os aspectos encontrados, seguidos de alguns exemplos de imagens que os retratam. Outro recurso empregado para análise dos dados foi a análise de conteúdo, que segundo Bardin (1979 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2001) busca por meio da descrição das mensagens e procedimentos sistemáticos, deduzir o que estas pretendem dizer, considerando-se seu contexto de produção, transmissão e recepção. Esta análise foi aplicada principalmente às legendas das imagens postadas no Instagram, relacionando-as com o sentido da publicação, o momento da postagem, possíveis objetivos, a própria imagem e a mensagem que a postagem como um todo pretendia transmitir. É importante ressaltar o papel da interpretação para análise das imagens, o que segundo Marconi e Lakatos (2003),

É a atividade intelectual que procura dar um significado mais amplo às respostas [...] Esclarece não só o significado do material, mas também faz

ilações mais amplas dos dados discutidos. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 168).

4 BIBLIOTECAS NO INSTAGRAM

As próximas páginas deste trabalho apresentam as descrições e análises referentes aos objetivos e usos do Instagram pela Biblioteca Complutense, Biblioteca Mario de Andrade, Biblioteca Nacional, Biblioteca Pública Digital e Biblioteca Pública de Nova Iorque.

4.1 BIBLIOTECA COMPLUTENSE

A Biblioteca da Universidade Complutense (BUC) é um sistema de bibliotecas universitárias vinculadas a *Universidad Complutense de Madrid* (UCM). Esta universidade é reconhecida como uma das instituições de ensino mais antigas da Europa. O início de sua construção data do século XIII, na cidade de Alcalá de Henares e foi uma reunião de diversas instituições de ensino da região ao longo do tempo (UCM, [201-]) representando um marco na transição da Idade Média para a Idade Moderna: “A universidade foi influenciada pelo pensamento renascentista e os ideais de humanismo contra a velha concepção das universidades medievais.” (UCM, [201-], não paginado, tradução nossa). Além disso, a instituição serviu como modelo para o desenvolvimento de outras instituições na América Latina (UCM, [201-]). Atualmente, a UCM está localizada na capital espanhola Madri e se divide em dois campus - Moncloa e Somosaguas. Dados da Universidade Complutense ([201-]) entre 2013 e 2014 revelam que mais de 83 mil estudantes estavam matriculados na graduação e pós-graduação neste período.

As origens da biblioteca acompanham a história da criação da universidade, pois desde sua fundação houve a preocupação em se obter um espaço que pudesse guardar a produção intelectual de suas unidades (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, [201-]d). A inauguração da Biblioteca da Universidade Complutense data de 1822, quando na ocasião a instituição foi transferida para Madri. A biblioteca incorporou ao seu acervo obras de diversas instituições de ensino, também incorporadas pela instituição (ou seja, instituições de ensino de Madri tornaram-se parte da universidade) (BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE COMPLUTENSE, [201-]d). Estas obras estão hoje sob a guarda da Biblioteca Histórica, considerada “[...] a segunda biblioteca de Madri no volume de livros anteriores no século XIX, após a biblioteca Nacional, e, sem dúvida, ocupa uma posição entre as cinco maiores bibliotecas em Espanha.” (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, [201-

]d, não paginado, tradução nossa), cuja gestão é feita pelo sistema de bibliotecas da Complutense.

O sistema de bibliotecas Complutense ao todo soma 26 unidades, mais o centro histórico que abrange a biblioteca de obras raras. Estas unidades estão distribuídas entre os institutos das áreas de Humanidades, Ciências da Saúde, Ciências Sociais e Ciências Experimentais e Aplicadas (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, [201-]a). Seu acervo fragmentado entre as unidades é rico em diversidade de materiais que podem ser localizados por meio da busca no catálogo, contando com periódicos, livros impressos e eletrônicos, material iconográfico e cartográfico, textos de conclusão de curso (teses e dissertações), obras de referência e acesso à bases de dados, bibliotecas digitais e catálogos em parcerias com outras instituições (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, [201-]c).

Dentre os serviços oferecidos pela biblioteca estão aqueles relacionados as atividades próprias de uma biblioteca universitária, como empréstimo e reserva de material, serviços para com outras bibliotecas, doações, apoio à pesquisa com ferramentas que ajudam a gerenciar e organizar citações ao longo dos documentos, acesso as bibliografias recomendadas e complementares dos cursos em cada fase, programas de competência em informação, entre outros (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, [201-]e).

Os eventos realizados pela BUC são exposições nos espaços das unidades do sistema, que por vezes trazem materiais do próprio acervo, inspirados em algum tema que possa ser de interesse dos usuários ou com base em eventos realizados na cidade e em outras instituições. Um exemplo de exposição foi feita na Biblioteca Histórica em comemoração aos 400 anos da morte de Miguel de Cervantes, trazendo itens de tapeçaria com cenas de Dom Quixote retratadas, feitas no século XVIII e a Semana Complutense de Letras que acontece anualmente na universidade, onde ocorrem bate-papos, concursos e palestras (UCM, 2016).

A atuação no ambiente virtual feita pela BUC é por meio de *blogs*, Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Instagram, Slideshare, sendo que cada uma das unidades possui um perfil próprio em algumas dessas redes. Informações sobre seus recursos, serviços e história estão agrupadas no *site* da própria biblioteca. As obras dos acervos das bibliotecas que estão digitalizadas e prontas para consulta podem ser recuperadas no catálogo da *Colección Digital Complutense*. Estes arquivos também estão disponíveis em bases e bibliotecas digitais, cujo acervo é formado a partir de parcerias e iniciativas entre instituições para a divulgação de seu acervo digital em uma base conjunta. A BUC participa destes projetos, disponibilizando

algumas coleções, como a de mapas do século XV ao XIX, disponíveis na *The European Library* (em português, Biblioteca Europeia) (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDADE COMPLUTENSE, [201-]b).

O perfil no Instagram da Biblioteca da Universidade Complutense possui 499 seguidores e apresenta a informação de que é o perfil oficial da biblioteca, seguido pelo endereço de seu *site* principal. A primeira publicação foi feita em setembro de 2015 e neste um ano de perfil, ao todo foram feitas 26 publicações (BIBLIOTECA COMPLUTENSE, 2015). Nos meses de março e abril foram publicadas ao menos uma imagem por semana e em alguns dias, até duas ou três. As publicações seguiram até o mês seguinte (maio), mas só retornaram no mês de setembro, ocasião em que muitas fotos foram postadas no mesmo dia para mostrar a comemoração ao início do ano letivo (que na Espanha acontece em setembro) e a recepção aos novos alunos.

Ao longo da pesquisa, percebeu-se que as postagens do perfil da Biblioteca da Universidade Complutense são baseadas nas atividades que acontecem na instituição e na própria unidade, que acabam por determinar a sequência temática das fotos e o dia das publicações. Estas são descritas por meio de legendas breves, com uma linguagem simples e utilizando como recursos *hashtags* e em alguns *posts*, o *check in*. As fotos publicadas retratam eventos, alguns itens do acervo e espaços da biblioteca que serão descritos mais detalhadamente a seguir. Para a categoria Serviços, não foram observados *posts* feitos exclusivamente para ilustrar os serviços da biblioteca.

- Acervo

Entre as 26 publicações, 3 são relacionadas diretamente ao acervo. Uma delas é um livro do acervo da Biblioteca Histórica, que contém entre suas páginas um projétil da Guerra Civil Espanhola (BIBLIOTECA COMPLUTENSE, 2016b). As outras duas imagens são fotos das Tábuas Afonsinas feitas entre 1263 e 1272, das quais a BUC possui algumas como parte da coleção na biblioteca de Geografia e História (BIBLIOTECA COMPLUTENSE, 2016e).

Figura 2 – Livros da Guerra Civil Espanhola



Fonte: Biblioteca da Universidade Complutense (2016b).

- Eventos

As atividades mais divulgadas no perfil foram o concurso de fotografias no Instagram da Biblioteca e a recepção aos novos alunos da universidade. O concurso de fotografias foi parte das atividades da *VI Semana Complutense de las Letras* e do Dia do Livro em abril de 2016. Neste concurso, os alunos eram estimulados a postar fotos mostrando seu lugar favorito da Biblioteca Complutense e posta-lá no Instagram com a *hashtag* *#rinconfavoritobuc* (em português, lugar favorito). As instruções sobre o concurso e prêmios para os ganhadores foram postadas em uma sequência de *pôsters* eletrônicos no decorrer do mês de abril na plataforma, indicando ainda *links* para mais informações (BIBLIOTECA COMPLUTENSE, 2016d). Fotografias dos ganhadores do concurso também foram divulgadas no Instagram. A recepção aos novos alunos foi feita na *I Jornada de Bienvenida a los Estudiantes UCM* (em português, I Jornada de Boas Vindas aos Estudantes) evento realizado para informar aos novos alunos sobre os serviços e atividades que a universidade dispõe. Neste evento, a biblioteca possuía um *stand* para falar sobre os serviços e recursos que oferece. Fotografias da Jornada e do trabalho dos bibliotecários foram publicadas no Instagram. Nessas imagens percebe-se além da divulgação do evento, os serviços dos bibliotecários em informar para os novos alunos e potenciais usuários, os recursos que a biblioteca pode oferecer ao longo de sua formação.

Figura 3 – Concurso de Fotografias no Instagram



Fonte: Biblioteca da Universidade Complutense (2016d).

- Espaço

As primeiras fotografias postadas no Instagram trazem um pouco do espaço da biblioteca, especificamente da biblioteca Maria Zambrano, que atende o Departamento de Filologia. A biblioteca também publicou como forma de divulgar a exposição de tapeçarias em maio, a foto de uma sala da Biblioteca Histórica, organizada para esta coleção (BIBLIOTECA COMPLUTENSE, 2016c). Nesta imagem apresentam-se duas categorias utilizadas no trabalho: espaço da biblioteca relacionado aos eventos que ela realiza.

- Hashtags

Os *posts* da BUC possuem uma *hashtag* em sua descrição que ilustra o tema da postagem. Em algumas publicações, as legendas não descrevem o conteúdo da imagem por meio de textos corridos, mas sim pelo uso das *hashtags*. As *hashtags* mais utilizadas são: #ucm, #bibliotecas e #bibliotecacomplutense. Estas últimas inserem os *posts* feitos pela biblioteca na galeria de *posts* semelhantes no Instagram, com imagens de outros usuários. Outras *hashtags* são utilizadas de acordo com o tema da imagem. Como exemplo, no concurso de fotografia, as *hashtags* mais utilizadas foram #rinconfavoritobuc e #concursofotografia que descrevem o concurso e seu tema. A foto da exposição em

comemoração ao centenário da morte de Miguel de Cervantes foi publicada sobre a *hashtag* *#400cervantes #donquijote*, referência aos 400 anos da morte de Miguel de Cervantes e a sua principal obra, Dom Quixote. Outra *hashtag* que descreve a exposição é *#tapestry* (em português, tapeçaria). As imagens da jornada de boas vindas foram descritas com a *hashtag* *#bienvenidaucm2016* (bem vindo Universidade Complutense de Madri 2016) juntamente com a *hashtag* *#bibliotecacomplutense*. Para imagens da Biblioteca Histórica assim como de seu acervo, utiliza-se a *hashtag* *#bibliotecahistoricaucm*. Outra *hashtag* observada é *#bibliotecamariazambrano*, em referência a biblioteca Maria Zambrano, o que também marca o local do *post*.

4.2 BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE

A Biblioteca Mario de Andrade (BMA) é uma das maiores bibliotecas públicas do país e segundo dados da Secretaria de Cultura do Estado de São Paulo é uma das mais importantes instituições de pesquisa do Brasil (SÃO PAULO, [201-]b). Sua fundação data de 1925 na Rua 7 de abril, sendo inaugurada um ano depois e transferida para a Rua da Consolação na cidade de São Paulo, em 1942 (SÃO PAULO, [201-]b). Um dos marcos para a BMA foi a gestão do diretor Rubens Borba de Moraes, que criou a seção de obras raras e especiais, que contribui para seu *status* de importante biblioteca de pesquisa. A Seção de Obras Raras foi constituída a partir da compra e doação de bibliotecas e coleções privadas de personalidades respeitáveis do Brasil. Dentre essas aquisições, está a compra da biblioteca privada do senador e ministro das Relações Exteriores, Felix Pacheco, que reunia dentre as obras raras, obras de Brasileira (SÃO PAULO, [201-]b).

Além das coleções que integram a Seção de Obras raras, a BMA possui coleções para diversos interesses. São elas: Obras de referência, Literatura, Artes, Sociologia, Filosofia, Política, Meio Ambiente, Esportes, Ciências Exatas, História, entre outros assuntos, sendo que uma parte está na Seção Circulante, aberta ao público 24 horas por dia, exceto nos feriados. Outro tipo de acervo são os materiais cartográficos que compõem a Mapoteca e os periódicos da Hemeroteca (SÃO PAULO, [201-]a).

Um terceiro aspecto que chama a atenção na Biblioteca Mario de Andrade são suas atividades culturais que acontecem no próprio espaço da instituição. As atividades e eventos são exposições de fotografias, pinturas e esculturas, *shows*, lançamentos de livros que acontecem no terraço da biblioteca; palestras, debates, sessões de cinema, apresentações teatrais e musicais realizadas no auditório; exposições de gravuras realizadas no espaço da

Galeria da Gravura Brasileira. Além dos ambientes destinados a realização de eventos, a biblioteca conta com áreas de convivência onde podem ser realizados cursos, estudos e momentos de lazer dos usuários (BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE, [2016]?).

Os serviços da BMA incluem o empréstimo e reserva de itens, mediante cadastro em alguma instituição do Sistema Municipal de Bibliotecas (SP), acesso a computadores e Internet e visitas guiadas. Informações sobre as obras podem ser localizadas no catálogo *online*.

Para buscar informações tanto sobre a biblioteca quanto sobre sua programação, o usuário pode contar com o *site* principal, vinculado a Secretaria de Cultura da cidade de São Paulo, os perfis no Instagram e Facebook e com o *blog* da biblioteca, o *Blog* da BMA.

As primeiras publicações da Biblioteca Mario de Andrade no Instagram aconteceram em junho de 2014. A descrição geral do perfil revela o *site* principal da instituição, os mais de 1.900 seguidores e as 277 postagens feitas ao longo de quase três anos de perfil (BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE, 2014a). A BMA possui um uso interessante de seu perfil no Instagram: observa-se que a ideia principal é divulgar a programação cultural e artística que acontece na biblioteca. Ou seja, todas as publicações feitas tratam dos eventos sediados na BMA, incluindo palestras, *shows*, apresentações músicas e teatrais, oficinas e cursos, exposições, lançamento de livros, entre outros. *Posts* sobre o acervo e sobre os serviços (de forma explícita) não são feitos ou divulgados neste *website* de rede social. Para este perfil, considerou-se então a classificação das imagens nas categorias Eventos, Espaço e *Hashtags*.

- Eventos

Diversos são os eventos que acontecem na BMA. Muitos fazem parte de projetos culturais e artísticos, trazem aprendizado ao público, momentos de entretenimento e lazer. Desde a criação do perfil são postadas imagens destes eventos. *Posts* desta categoria informam sobre as atividades futuras da programação da biblioteca ou registram o antes, o durante e o depois das apresentações. Um desses exemplos pode ser visto nas publicações de 30 de junho de 2014 sobre a peça teatral “Como ser uma pessoa pior”, que é parte das apresentações da temporada Teatro na Mario. As imagens retratam em sequência, o público em fila para entrar no teatro, depois o público se organizando dentro do teatro minutos antes da peça começar e por fim, imagens da *performance* artística de Lulu Pavarin no momento da apresentação (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2014c). As últimas postagens de 2014

são fotos da Oficina de Monstros realizadas na BMA. Esta oficina é dividida em três etapas: roda de conversa, elaboração das máscaras e painel coletivo com desenhos de monstros. O objetivo era estimular a criatividade do público infantil a partir do desenho de monstros (SÃO PAULO, 2015). Nove fotos dessa oficina foram postadas consecutivamente e retratavam os desenhos e máscaras feitos pelas crianças (BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE, 2014b). No mês de abril de 2015, imagens do perfil do Instagram convidavam o público para participar do primeiro Chorinho no Terraço do ano, projeto criado em 2014, realizado quinzenalmente aos sábados no terraço da BMA, trazendo artistas que se apresentam em uma roda de samba. As fotografias ilustravam a preparação dos artistas antes do *show* e na legenda um convite ao público para comparecer ao espaço (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2015b). Em junho de 2015, outra série de fotografias retratou o evento Festival Afreaka: encontros entre Brasil e África Contemporânea, sobre as artes, literatura e ciências do mundo africano. Imagens postadas antes do evento, fizeram a chamada para o *workshop* de penteados para cabelos crespos com o grupo Manifesto Crespo (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2015a). Outro festival da BMA aconteceu em fevereiro de 2016, o Invasão Carioca, trazendo o lançamento do livro “Larica Carioca” como parte das atividades.

Figura 4 - Lançamento do Larica Carioca na BMA



Fonte: Biblioteca Mario de Andrade (2016b).

Em abril de 2016, para divulgar a exposição Gravura na Ponta da Faca, a biblioteca postou diversas imagens ilustrando os processos anteriores a abertura da exposição realizada

na Hemeroteca da BMA. As imagens traziam a mesma legenda “*Making of Gravura na Ponta da Faca*, Abertura 9 de abril, às 11h”, indicando o nome da exposição e informações sobre local e data, para o público interessado em prestigiar. Como atividade de lazer e entretenimento, no mês de novembro a biblioteca realizou um Encontro Municipal de RPG, para aqueles que gostam do jogo ou que querem aprender a jogar. Algumas publicações divulgaram o encontro e as partidas (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2016a).

Figura 5 - *Making of Gravura na Ponta da Faca*



Fonte: Biblioteca Mário De Andrade (2016c).

- Espaço

As imagens dos ambientes externos e internos da BMA estão relacionadas aos seus eventos. As publicações destes espaços retratam o auditório, a fachada da biblioteca, a área externa do terraço, salas destinadas a exposições; espaços que sofreram algum tipo de intervenção artística, seja de materiais, peças em exposições, ou com a apresentação de algum artista. Dois exemplos de proposta de intervenção foram realizados para o Festival Afreaka, com a pintura em grafite feita por grafiteiros na parede da Hemeroteca e o mosaico feito pela artista Regina Silveira para enfeitar a calçada que cerca o prédio da BMA. A biblioteca postou fotos da pintura e do mosaico ao longo dos processos de criação.

- Hashtags

A Biblioteca Mario de Andrade pouco utiliza *hashtags* em suas publicações. Em alguns eventos ela cria uma *hashtag* própria que faz referência à atividade, como por exemplo, as fotos postadas sobre a Oficina de Monstros estavam acompanhadas em sua legenda da *hashtag* *#oficinademonstros*. No primeiro ano do perfil, algumas fotos de atividades continham na legenda a *hashtag* *#gratuito*, para indicar que não era necessário pagamento para participar do evento. Algumas apresentações musicais postadas no Instagram levaram as *hashtags* *#music*, *#música*, *#instrumental*, *#violão*, *#art*, uma referência à música como manifestação artística e ao tipo de espetáculo do momento. Outra *hashtag* utilizada é a *#BMA*, sigla da Biblioteca Mario de Andrade, fazendo uma alusão à instituição.

Os *posts* são descritos por meio de legendas curtas e simples, não ultrapassando mais do que 5 linhas de texto. Algumas utilizam um tom de humor para atrair a atenção e trazer uma informalidade. Estas legendas no geral não descrevem o conteúdo da imagem, mas sim, correspondem a atividade ou evento que aquela foto busca ilustrar.

Alguns padrões podem ser notados nas imagens. Primeiro: elas estão sempre acompanhadas de pessoas. Estas pessoas são usuários da biblioteca ou participantes das atividades, estão na fila esperando para começar o evento, estão no auditório, estão circulando pelo espaço. São poucas as imagens sem pessoas. Segundo: as imagens em sua maioria possuem um “tom artístico”, ou seja, o objeto retratado está fora de foco propositalmente, ou são editadas em aplicativos paralelos para destacar as cores mais presentes nos momentos e locais em que foram tiradas, ou apenas para transmitir o mais próximo possível da realidade, o olhar sem a lente. Terceiro: as fotos possuem um padrão sequencial de publicação. As imagens não possuem uma periodicidade pré-determinada para serem postadas, aparentemente – muitas vezes os *posts* acompanham o dia em que o projeto acontece, como por exemplo, fotos do Teatro na Mario, são publicadas as segundas-feiras, dia de apresentação das peças. Mas percebe-se que existe uma preocupação de informar ao público a programação da biblioteca, por meio de imagens de *making of* das exposições, imagens que retratam a preparação dos artistas antes do *show*, os preparos que antecedem algum evento. E também são feitas publicações simultaneamente aos eventos e em alguns casos, depois deles.

Para finalizar as observações acerca desta instituição, geralmente nos momentos das postagens não há uma limitação sobre quantas fotos devem ser postadas - este número é livre, podendo chegar até 10 fotos ao dia. O importante é apresentar no Instagram o que está acontecendo na instituição naquele momento.

4.3 BIBLIOTECA NACIONAL

A Fundação Biblioteca Nacional do Brasil (BN) é considerada pela UNESCO uma das principais bibliotecas nacionais do mundo e a maior da América Latina, cuja missão é

[...] coletar, registrar, salvaguardar e dar acesso à produção intelectual brasileira, assegurando o intercâmbio com instituições nacionais e internacionais e a preservação da memória bibliográfica e documental do país. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, [2016?]d).

Sua origem remonta a chegada da família real portuguesa ao Brasil em 1808, que trouxe mais de 60 mil itens da Real Biblioteca Portuguesa e outros milhares ao final de 1811 (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL [2016?]e).

A biblioteca está localizada na região central do Rio de Janeiro. Possui mais de 9 milhões de itens em seu acervo, dentre obras raras, manuscritos, mapas, fotografias, desenhos, gravuras, arquivos sonoros, publicações seriadas, etc. As obras estão classificadas nas coleções de Cartografia, Iconografia, Manuscritos, Música e Arquivos Sonoros, Obras Gerais, Obras Raras, Periódicos, Obras de Referência e Coleções (BIBLIOTECA NACIONAL [2016?]a). Todos estes itens possuem alguma relação com a História do Brasil e do mundo.

A Biblioteca Nacional fornece alguns serviços para seus usuários como Direitos Autorais, o *International Standard Book Number* (ISBN), serviços a distância, intercâmbio entre bibliotecas e a Biblioteca Acessível, destinada às pessoas com necessidades especiais (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL [2016?]f). Outros serviços são os programas de fomento e o prêmio literário que visam a valorização da cultura brasileira.

Frequentemente a BN realiza exposições, cursos e eventos para o público em geral nos espaços que pertencem a Fundação. Dentre essas atividades estão as conversas com autores, oficinas literárias, prêmios e projetos de incentivo a leitura, apresentações musicais, *workshops*, seminários, palestras, conferências, concursos (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL [2016?]b). As exposições incluem itens que compõem o acervo dos departamentos da BN. A Fundação também abre seu espaço para que o público conheça suas dependências seja por meio de visitas guiadas, visitas técnicas e dirigidas.

Informações sobre a Biblioteca Nacional podem ser vistas em seu *site* principal. Para serviços e necessidades específicas, o usuário pode contar com o catálogo *online* geral, catálogos próprios de cada departamento e com a BNDigital. A BNDigital possui mais de um milhão de itens digitalizados pela biblioteca, divididos em Hemeroteca Digital, para busca de

periódicos, Exposições que são as mostras virtuais, Dossiês, coleções com itens digitalizados sob um tema específico e os Artigos, parte dos periódicos organizados na Hemeroteca Digital (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL [2016?]c). Outras fontes de pesquisa são os portais em parcerias com outras instituições, como a Brasileira fotográfica, fruto de uma associação com o Instituto Moreira Salles e a Biblioteca Digital Luso-Brasileira em parceria com a Biblioteca Nacional de Portugal. Nos *sites* de redes sociais, a BN possui perfis no Facebook, Twitter, e Instagram, que será analisado a seguir.

O primeiro *post* realizado no Instagram pela Biblioteca Nacional no Instagram foi feito em setembro de 2015 e mostra um olhar sob o teto do prédio principal da instituição, captado por uma lente fotográfica. O perfil da BN possui atualmente cerca de 4 mil seguidores e 167 publicações. Na descrição, consta a informação de que este é o perfil oficial da biblioteca, o endereço de sua página no Facebook, perfil no Twitter, endereço do *site* e do *blog* oficial, o *Blog* da BN (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2015b).

- Acervo

A BN publica em seu perfil do Instagram imagens do seu acervo tendo como critério algum acontecimento que marca o dia e datas comemorativas. Algumas destas imagens são classificadas em séries de temas já criados pela instituição, também publicados no *blog*, *site* e no perfil do Facebook. Nesta série relacionada ao acervo, tem-se o FBN História trazendo datas comemorativas e acontecimentos do passado como forma de lembrança e o FBN Homenagem, série que celebra e homenageia alguma personalidade. A instituição também utiliza imagens de seu acervo para dar visibilidade as suas coleções, atrair a atenção do usuário para algum acontecimento histórico, para os projetos de digitalização e novos itens digitalizados, tratados e incorporados à Brasileira Fotográfica e a BNDigital. Os itens mais publicados são fotografias, gravuras, manuscritos, páginas de periódicos, partituras e desenhos. Imagens de livros do acervo da BN quase não são postadas. Alguns exemplos destes critérios e fontes informacionais podem ser observados nas descrições feitas a seguir. Em lembrança a Revolução Constitucionalista de 1932, a instituição publicou a primeira página do jornal “O Imparcial” do dia 2 de outubro de 1932, com a notícia do possível fim da Revolução (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2015f). A imagem é acompanhada de uma descrição de seu conteúdo e um tópico sobre a Revolução Constitucionalista. Em homenagem ao aniversário de D. Pedro II no dia 2 de dezembro, a BN publicou em seu perfil no Instagram em 2015 uma foto do imperador, com uma descrição que revela seu interesse

pela fotografia, sendo um motivador desta arte no Brasil. A descrição foi retirada da Brasileira Fotográfica e a publicação faz essa indicação para os usuários que queiram saber mais. Outras datas comemorativas também foram lembradas no perfil: dia das mulheres em 8 de março, dia do professor 15 de agosto, dia do compositor em 7 de outubro e falecimento do fotógrafo Georges Leuzinger, cujas imagens também estão disponíveis na Brasileira Fotográfica (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2015e).

Figura 6 – Brasileira fotográfica 2/12/1825: nasce Dom Pedro II



Fonte: Fundação Biblioteca Nacional (2015c).

- Eventos

Os eventos que irão acontecer no espaço da Biblioteca Nacional são divulgados em sua maioria por meio de *pôsters* eletrônicos. As imagens são parte da série FBN Divulgação, FBN Eventos e FBN Acontece, publicados no *site*, *blog* e outros perfis nas redes sociais, com o intuito de convidar o público para participar das atividades. Um exemplo dessa estratégia é a divulgação de um *pôster* da inauguração da mostra “Dante, poeta para toda vida”, realizada em outubro de 2015, como parte da conferência em celebração ao aniversário de 750 anos do poeta (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2015d). A legenda da imagem trazia as informações sobre a exposição para o público que desejasse participar. Alguns desses eventos são feitos com base nas celebrações que acontecem na cidade ou no país. Nos 450 anos do Rio de Janeiro, a BN realizou o ciclo de palestras Construtores da Literatura Carioca nos 450

anos do Rio, trazendo os principais autores da literatura brasileira ao longo deste tempo. *Pôsters* e convites para estas palestras foram feitos por meio do Instagram e em outros *sites* de redes sociais. Da conferência Joaquim Manuel de Macedo, a biblioteca publicou uma foto da escritora Vilma Arêas, na palestra sobre o autor. No perfil havia ainda a informação sobre os assuntos discutidos e um *link* para outras notícias sobre o ciclo (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2015g). Os Jogos Olímpicos de 2016 compuseram a mostra FBN Série Jogos Olímpicos, uma série de reportagens com dados sobre os jogos e suas modalidades incluindo ciclismo, tiro ao alvo, arco e flecha. Na ocasião foram postadas fotos antigas de competições dos jogos, seguidas da descrição das regras da modalidade, ano criação e fatos marcantes. Para o ciclismo, por exemplo, um *post* com a fotografia do “Jornal da Noite” de 1940, traz brasileiros na modalidade em competições nas quais eram favoritos. A legenda informa um pouco da história do ciclismo e possui *links* para a matéria no *blog* (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2016c).

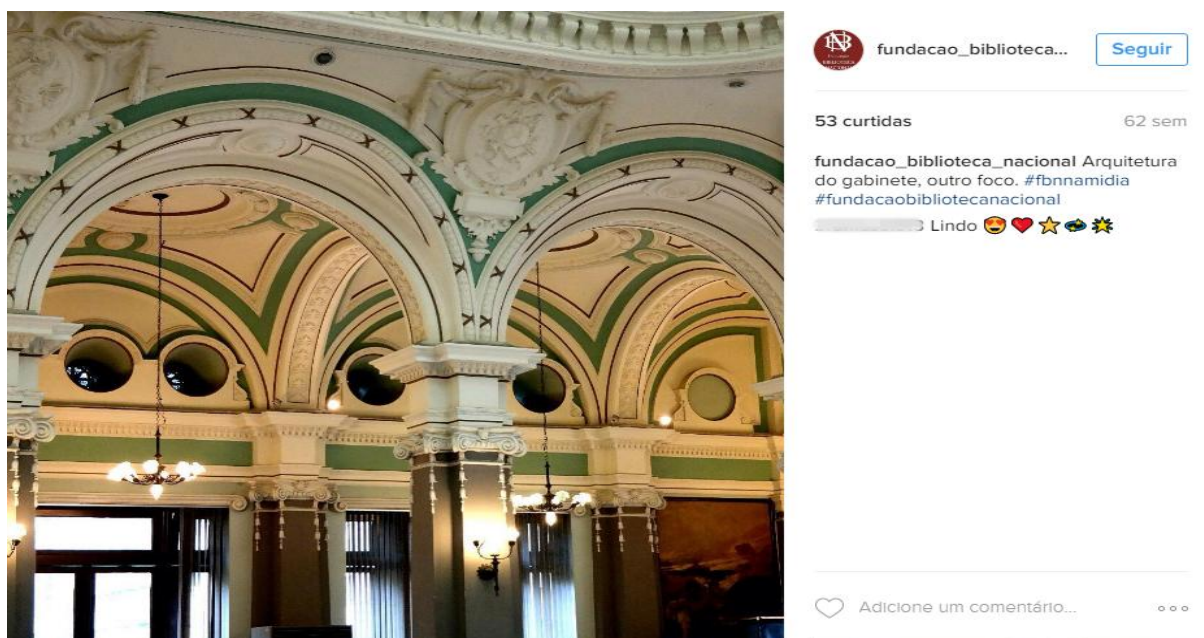
- Serviços

As publicações sobre os serviços da BN também são feitas por meio de *pôsters*, comunicados e a através de fotos da sua equipe e do serviço que ela realiza. Frequentemente a biblioteca posta algum comunicado no Instagram para avisar sobre a suspensão de algum serviço, dias em que ficará fechada, horário de atendimento dos departamentos e escritórios, realização de concursos, concessão de bolsas e prêmios. Em outros *posts* a instituição publica imagens de sua equipe. Uma delas foi postada em fevereiro de 2016 na série FBN Serviços. Na foto, destacam-se as novas bibliotecárias contratadas da Fundação que iriam atuar no setor de Representação Descritiva e as iniciativas para trazer o melhor serviço ao usuário (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2016b). Outras imagens dos servidores da instituição foram compartilhadas da série FBN Homenagem no Dia do Servidor em 28 de outubro de 2015 e na série, Por dentro da BN, que mostra a equipe da Divisão de Manuscritos. As últimas fotos publicadas pela BN até a finalização deste trabalho, retratam grupos de estudantes e professores que utilizaram o serviço de visitas guiadas em grupo e que aderiram aos laços cor de rosa distribuídos pela biblioteca em sensibilização ao movimento Outubro Rosa.

- Espaço

Fotografias das instalações da Biblioteca Nacional são constantes no perfil do Instagram, assim como de esculturas que decoram seu espaço. Inicialmente com a criação do perfil, a biblioteca postou imagens do teto, claraboia do salão, Departamento de Iconografia, escadaria principal da entrada, detalhes da arquitetura do prédio, fachada externa, estátuas e bustos esculpidos em mármore de personagens importantes para a história brasileira. É o caso dos bustos de D. João IV, José Bonifácio, Frei Camilo de Montserrat, Rui Barbosa em exposição na sede da BN, cujas fotografias foram publicadas no Instagram. As imagens de José Bonifácio, Frei Camilo de Montserrat e Rui Barbosa trazem na legenda do *post* uma descrição de suas realizações profissionais ao longo da vida. Novas imagens do prédio da BN sob outra perspectiva foram feitas para a revista Olhar Através da Fotografia e compartilhadas no *post* do Instagram em janeiro. Observando o perfil de forma geral, percebe-se que os espaços fotografados e publicados no Instagram, em sua maioria são os mesmos, porém vistos de ângulos e com enfoques diferentes. Um dos motivos desta característica pode ser atribuído a política da própria instituição que restringe a fotografia em determinados espaços, especialmente no que diz respeito à preservação das obras.

Figura 7 – Arquitetura do Gabinete na sede da BN



Fonte: Fundação Biblioteca Nacional (2015a).

- *Hashtags*

A Biblioteca Nacional em seu perfil do Instagram não faz muito uso do recurso *hashtag*, sendo pouca a variedade: *#fundacaobibliotecanacional*, *#bibliotecanacional* e *#FBNnamidia*. Esta última é a *hashtag* mais utilizada em quase todas as postagens da instituição. Elas acompanham *posts* feitos em outros *sites* de redes sociais, no *Blog* da BN para classificar conteúdos e ainda são utilizadas nos *posts* de outros usuários do Instagram. Observando a galeria de imagens destas *hashtags* aparentemente não há um critério pré-determinado para seu uso, mas sim a intenção de reunir e classificar conteúdos da Biblioteca Nacional em uma única categoria. Estas são utilizadas para fotos do acervo, do espaço, dos eventos e dos serviços da instituição. Assim, quando o usuário faz a busca por meio destas *hashtags*, ele pode ser remetido a diversas postagens da biblioteca e se interessar por elas. É uma forma de exploração do perfil por outros caminhos e galerias. Em outubro deste ano, a instituição fez o uso da *hashtag*, *#outubrorosanabn* em homenagem ao movimento Outubro Rosa que busca conscientizar sobre o câncer de mama. Para a ocasião, servidores da instituição fizeram laços cor de rosa, incentivaram seu uso e que tanto usuários quanto servidores, deixassem mensagens de apoio para aqueles engajados no movimento.

De uma forma geral, alguns padrões podem ser observados no perfil da Biblioteca Nacional no Instagram. Muitas postagens são integradas a outras redes e *sites* da instituição, ou seja, um mesmo conteúdo pode ser postado em vários canais de comunicação, atingindo diferentes usuários. Ao exemplo do Instagram, é comum o compartilhamento de conteúdos do *Blog* da BN. Estes *posts* podem ser considerados como fontes de informação, pois trazem informações sobre determinado fenômeno ou acontecimento por meio de pesquisas em referências confiáveis do próprio acervo da instituição e outras colaboradoras. Outra observação está na indicação que determinados *posts* do Instagram fazem aos canais digitais da biblioteca, como por exemplo, em janeiro de 2016, a unidade publicou fotografias antigas de igrejas brasileiras digitalizadas na Brasileira Fotográfica para a série “Igrejas do Brasil” fazendo a indicação da disponibilidade do material no portal. No mesmo mês, como comemoração aos 400 anos de Belém do Pará (PA), a instituição chamou a atenção para as imagens da cidade disponíveis na BNDigital. Para tal, utilizou uma série de postagens remetendo aos locais da cidade, como uma fotografia de aproximadamente 1870 da atual Rua Padre Eutíquio 02 (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2016a).

Algumas tentativas de interação com os usuários podem ser percebidas. Logo com a criação do perfil, a BN fez uma série de postagens de fotografias antigas de locais do Rio de Janeiro perguntando na legenda “Onde é?” para que os usuários respondessem e interagissem

de alguma forma no perfil, além de conhecer itens do acervo iconográfico que podem ser reproduzidos para fins diversos.

As imagens publicadas no perfil possuem em sua maioria uma boa resolução. Poucas imagens estão sem legenda ou algum tipo de descrição, mas a grande maioria está acompanhada de uma descrição. A linguagem utilizada é formal. Não é feito o uso de *emojis* ou *check in*. São comuns legendas longas em muitas postagens, pois essas são compartilhadas do *blog* ou do *site* e tem o *objetivo* de informar o usuário e contar histórias. Quanto a periodicidade das postagens, observa-se que é irregular, ou seja, em uma semana, em um dia são postadas muitas fotos, em outras apenas uma, ou nenhuma. Os principais critérios observados para que uma postagem seja feita é comunicar sobre as atividades da programação na biblioteca, trazer informação acerca dos acontecimentos do dia que são relevantes para a História do Brasil, salvaguardados pela Fundação e informar a quantidade de itens e recursos que a instituição possui e possibilita o acesso.

4.4 BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL

A Biblioteca Pública Digital (BPD) é um dos serviços desenvolvidos pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas do Chile, pertencente à *Dirección de Archivos y Museos* (DIBAM), criada em 2013 (SISTEMA NACIONAL DE BIBLITECAS PÚBLICAS, [2014?]). A Biblioteca funciona como uma plataforma na *Web*, por meio da qual os usuários podem buscar e realizar empréstimo gratuito de livros digitais (*e-books*).

Mediante uma moderna plataforma web e uma aplicação móvel para Android e iOS, permite a todos os cidadãos chilenos (e estrangeiros residentes) o acesso gratuito a mais de 12.000 livros digitais e áudio livros, em inglês e espanhol, para público infantil, juvenil e adulto. (SISTEMA NACIONAL DE BIBLITECAS PÚBLICAS, [2014?], não paginado, tradução nossa).

As obras podem ser acessadas em computadores, *smartphones*, e *tablets*, e para tal, o usuário deve realizar o *download* do aplicativo e estar cadastrado em alguma biblioteca pública do Chile, onde lhe serão entregues um *login* e a senha de sua conta. Os empréstimos das obras podem ser feitos por até 14 dias. Ultrapassando este tempo sem renovação, a própria plataforma desfaz o *download* através de um sistema de segurança (SISTEMA NACIONAL DE BIBLITECAS PÚBLICAS, [2014?]).

No *site* da biblioteca digital assim como no aplicativo, o usuário pode visualizar as obras por temas, recomendações, novas obras incluídas para *downloads* e por coleções. Os gêneros dos *e-books* são variados assim como seu formato. A plataforma conta com livros de literatura estrangeira e nacional, obras de áreas do conhecimento como Filosofia, Sociologia e História, poesias, novelas, crônicas destinadas à adultos, crianças, e adolescentes (BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL, 2016f).

As primeiras publicações do perfil no Instagram da Biblioteca Pública Digital foram feitas em 13 de janeiro de 2016 (BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL, 2016a). No momento, uma série de postagens retratavam algumas obras disponíveis no catálogo de livros, seguido do *link*. Desde então, as postagens da BPD são diárias, podendo chegar a duas ou três publicações ao dia e tornaram-se mais completas, pois passaram a apresentar uma breve descrição da imagem na legenda, muitas com um resumo da história do livro, uma qualidade melhor de sua resolução e até montagens com diferentes obras de um mesmo autor, ou sobre um mesmo tema e gênero literário.

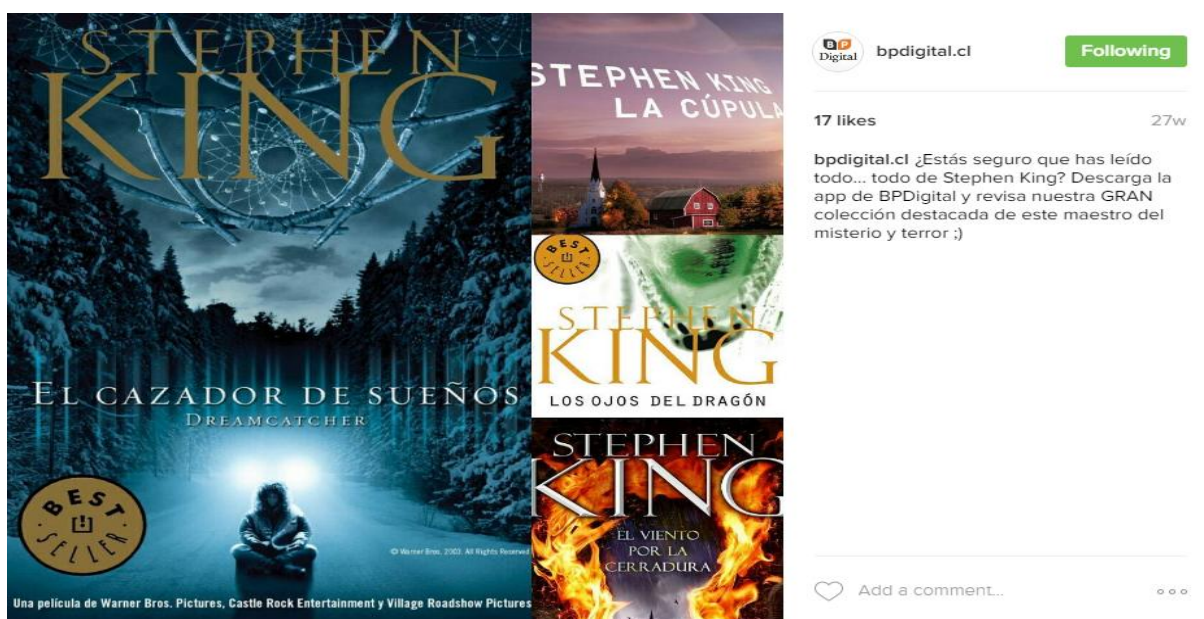
Por se tratar de uma biblioteca digital, a BPD não possui um espaço físico como os demais tipos de bibliotecas (universitária, nacional, pública). A biblioteca digital não realiza eventos ou atividades similares, além das exposições virtuais. O foco deste tipo de biblioteca é totalmente direcionado ao acervo. Em uma biblioteca digital geralmente espera-se colaborar a partir dos objetos digitais com a satisfação de determinadas necessidades informacionais e ao mesmo tempo, garantir a preservação destes objetos. O caso da BPD é prover por meio dos recursos que a Internet em conjunto com a *Web 2.0* oferecem, acesso aos livros, incentivando a leitura entre a população. O perfil da BPD é essencialmente direcionado ao acervo. Em uma observação prévia, não foram encontrados aspectos relacionados as categoriais Eventos, Espaço e Serviços. Portanto, considerou-se apenas duas categoriais: Acervo e *Hashtags*.

- Acervo

Como dito anteriormente, todos os dias a BPD posta fotos no Instagram. O objetivo destas postagens é informar aos usuários as obras que estão disponíveis para *download* na plataforma, por meio da publicação das capas dos livros em formato eletrônico. Para as postagens das imagens, leva-se em consideração o acontecimento ou comemoração que aquela data celebra. Ou então, são postagens direcionadas, ou seja, visam indicar quais livros a biblioteca possui para um tipo de público específico, como crianças, fãs de determinados autores e gêneros literários, ou para despertar a curiosidade sobre algum tema, sempre

direcionando para o acervo da BPD. Exemplos de imagens que acompanham o acontecimento do dia foram postadas na semana de comemoração ao Dia da Mulher (8 de março), com uma série de imagens dos livros que abordam a participação da mulher na sociedade e de obras de grandes escritoras como Irène Nemirovsky e Jane Austen. Um destes livros foi *Las tradiciones que no aman a las mujeres* (de Teresa Gómez-Limón e Isabel González). Na legenda da foto há uma descrição do que trata o livro e seus objetivos (BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL, 2016k). Para o público infantil, no mesmo mês a BPD postou uma imagem do livro *Petit el monstuo* e na legenda apresentou um resumo da história do livro (BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL, 2016d). Em maio, a biblioteca fez uma montagem com imagens das capas dos livros de Stephen King. Na legenda fez uma “provocação” aos fãs do escritor, perguntando se já tinham lido todas as suas obras e indicando que o acervo digital da BPD possui uma grande coleção de livros do mestre do terror.

Figura 8 - Obras de Stephen King na Biblioteca Pública Digital

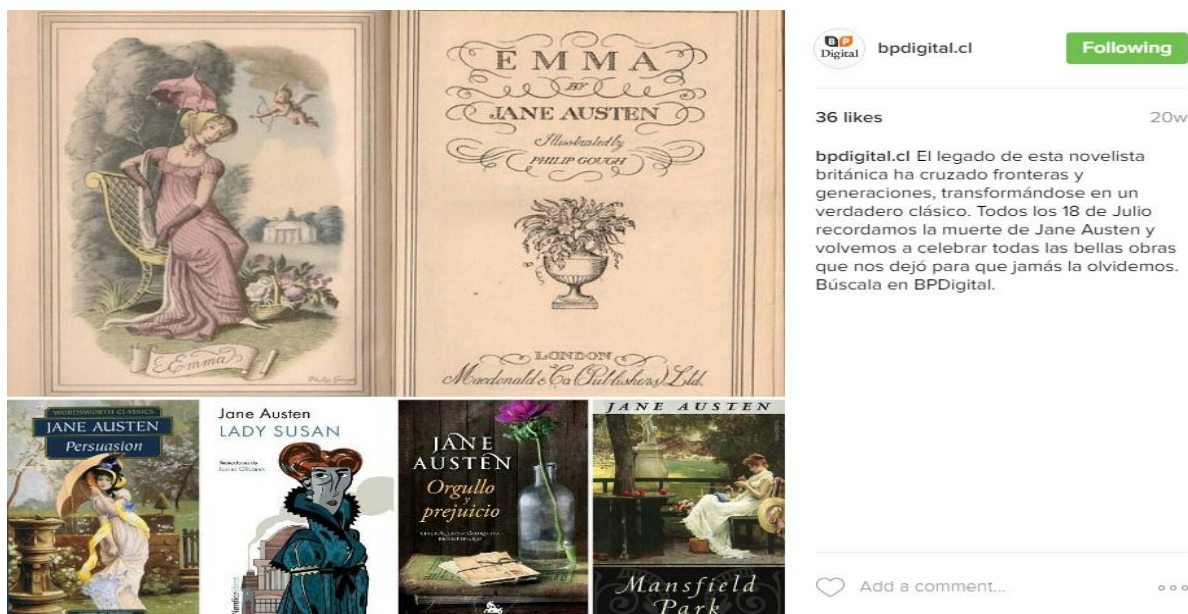


Fonte: Biblioteca Pública Digital (2016c).

A BPD também publica imagens que indicam algum formato do livro ou idioma que está no acervo. Como por exemplo, uma imagem do livro *Cuentos infantiles in 5 minutos*, que é um livro falado destinado à crianças (BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL, 2016f) e uma versão em inglês do livro “Alice no país das maravilhas”. O dia 18 de julho marca o nascimento de Nelson Mandela e para tal, a BPD postou uma “colagem” com as capas dos

livros sobre o líder. A mesma data marca o falecimento de Jane Austen e para tal, uma outra “colagem” foi postada, dessa vez com imagens dos livros da escritora.

Figura 9 – Obras de Jane Austen na Biblioteca Pública Digital



Fonte: Biblioteca Pública Digital (2016a).

O dia 9 de agosto segundo o calendário da UNESCO é o Dia dos Povos Indígenas e aproveitando a comemoração, o perfil no Instagram fez uma indicação de livros para aqueles que desejam saber mais sobre a história destes povos (BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL, 2016e).

- *Hashtags*

As *hashtags* utilizadas pela BPD retratam o acontecimento do dia, são populares no Instagram naquela data e por esse motivo são variadas. Por exemplo: para o Dia da Astronomia, a biblioteca publicou capas de opções de livros sobre o tema Astronomia e utilizou a seguinte *hashtag* #DíadelaAstronomía (em português, Dia da Astronomia); para o dia da fotografia, a biblioteca utilizou na imagem publicada, a *hashtag* #DiadelaFotografia e no Dia Internacional do Gato (8 de agosto), utilizou na descrição da imagem do livro *Soy um Gato*, a *hashtag* #DiaInternacionaldelGato (BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL, 2016g). Três *hashtags* muito utilizadas nos *posts* da BPD são #bienvenues (em português, boa sexta-feira), #UnDiaComoHoy (em português, um dia como hoje) e #leedigital (em português, leitura digital). A primeira *hashtag* foi utilizada em alguns *posts* as sextas-feiras do mês, para

fazer uma indicação dos *e-books* da BPD como leitura para o fim de semana. A segunda *hashtag* #UnDiaComoHoy é utilizada praticamente toda semana e indica a data de nascimento ou morte de algum autor em “um dia como hoje”. Exemplo do uso desta *hashtag* está na imagem utilizada para lembrar o aniversário de morte do escritor J. R. R. Tolkien. Em outra imagem, lembra-se o nascimento Mary Shelley, famosa por sua obra Frankenstein. A terceira *hashtag* é utilizada em publicações variadas para indicar e incentivar a leitura de livros digitais.

Figura 10 – Nasce Mary Shelley, autora de Frankenstein



Fonte: Biblioteca Pública Digital (2016i).

Ao abrir o perfil no Instagram da Biblioteca Pública Digital, tem-se a impressão de olhar para um catálogo de livros, devido a característica de publicar imagens das capas dos livros digitais. Fazendo uma analogia, assemelha-se ao catálogo da plataforma de filmes e séries Netflix, pois no perfil, o usuário pode visualizar diversas capas de livros, clicar na imagem e por meio da legenda em muitas publicações, ver um resumo sobre o que a obra trata. Outra característica marcante do perfil é que a grande maioria das imagens traz em sua descrição uma referência da plataforma da BPD. As legendas são escritas em uma linguagem informal, divertida, utilizando recursos como sinais que remetem a *emotions* e com perguntas como “Você já viu os novos livros disponíveis para *download*?” – frases e legendas que sempre chamam a atenção do usuário para a plataforma. Outras imagens são publicadas para indicar os serviços de *downloads*, os aparelhos utilizados para leitura como *smartphones* e

tablets. Sempre fazendo referência a nova forma de leitura, alinhada aos objetivos da Biblioteca Pública Digital.

4.5 BIBLIOTECA PÚBLICA DE NOVA IORQUE

A Biblioteca Pública de Nova York (em inglês *New York Public Library*, NYPL) foi fundada em 1895, na cidade de Nova Iorque, nos Estados Unidos. É considerada o maior sistema de bibliotecas públicas do país (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016a), com filiais em cerca de 88 bairros e quatro centros de pesquisa acadêmica especializados em Ciências Humanas e Sociais, Artes, História e Cultura Negra e Negócios e Indústrias, que acompanham a temática do acervo. Sua missão é “[...] inspirar o aprendizado ao longo da vida, o conhecimento avançado e fortalecer nossas comunidades.” (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016g, não paginado, tradução nossa).

A biblioteca atende mais de 17 milhões de usuários anualmente, incluindo crianças, adolescentes, adultos e idosos que são contemplados com diversos serviços:

NYPL investe em nova-iorquinos, fornecendo serviços que lhes permitam ter sucesso, incluindo programas educacionais livres, auxílio à pesquisa *premium*, o acesso a uma diversificada coleção de livros e materiais, e muito mais. (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016l, não paginado, tradução nossa).

A NYPL por meio de seus programas presta serviços destinados à: comunidades de imigrantes, pessoas que procuram emprego, que não possuem acesso ao computador ou Internet e serviços penitenciários para aqueles envolvidos com a justiça (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016l). A biblioteca realiza eventos constantemente que incluem exposições, conversas com autores e outros profissionais, apresentações de dança, música teatro e sessões de cinema. Um número considerável de turistas também a visitam, especialmente para conhecer seu acervo e dependências (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016c).

Mais de 51 milhões de itens compõem o acervo, categorizados em coleções e disponíveis em diferentes suportes informacionais, como livros, *e-books*, DVDs, obras raras, artigos, cartões postais, desenhos, fotografias, mapas, materiais para deficientes visuais e vídeos. Muitos destes itens (mais de 700 mil) estão digitalizados e disponíveis para consulta na base *The New York Public Library Digital Collections* (NYPL Digital Collection) (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016f).

A NYPL possui uma presença digital significativa. A exposição e divulgação do que a biblioteca pode oferecer é feita por meio de diferentes canais na Internet, sendo o principal deles o *site* da instituição. Os demais *sites* de sua responsabilidade oferecem conteúdos específicos para certos interesses e necessidades, como os *sites* *What's on the menu?* que apresenta os cardápios dos restaurantes de Nova Iorque ao longo de um século, *Map Warper*, que alinha mapas históricos com mapas atuais e *Photographer's Identities Catalog*, um catálogo de informações sobre profissionais da fotografia (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016h). Estes *sites* possuem a interatividade como característica, onde o visitante pode visualizar a informação e também colaborar com a construção dos conteúdos. Outros canais são os *blogs* e os *sites* de redes sociais, incluindo Facebook, Twitter, Youtube e Instagram. Seu perfil neste último *site* de rede social será descrito e analisado a seguir.

O perfil da Biblioteca Pública de Nova Iorque na ferramenta Instagram foi criado em junho de 2013 e possui atualmente 131 mil seguidores e quase duas mil publicações ao longo desses três anos de sua existência. A descrição do perfil apresenta a missão da instituição, seu endereço e um *site* da *web* relacionado a NYPL – em alguns dias é o *site* principal da biblioteca, em outros são *sites* relacionados, como o de sua loja de compras (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2013). Todos os dias uma imagem é postada e em algumas ocasiões, duas ou três. Abaixo, seguimos com a descrição e análise do perfil, classificando suas imagens de acordo com as categorias previamente definidas: Acervo, Eventos, Serviços, Espaço e *Hashtags*.

- Acervo

A NYPL publica imagens das coleções de seu acervo e as atividades relacionadas a elas. São imagens de conteúdos em suportes informacionais e de características diversas. Os exemplares são escolhidos com base em algum acontecimento que marca a data da postagem, incluindo feriados nacionais ou internacionais, data de aniversário e morte de autores e celebridades ou temas específicos que podem atrair a atenção de determinados usuários, levando-os a conhecer mais sobre aquele tema e acontecimento. É o caso dos exemplos descritos a seguir. Posteriormente ao lançamento do jogo para *smartphones* Pokémon Go em 2016, a unidade da NYPL *West New Brighton* reuniu e expôs em seu espaço livros, gibis e DVDs da animação que inspirou o jogo e que poderiam interessar aos usuários do aplicativo. Esta pequena exposição foi publicada no perfil do Instagram (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016k). Para lembrar o aniversário de Edgar Allan Poe no dia 19 de janeiro, a

biblioteca postou uma ilustração da capa do livro *O corvo*, publicada em 1875 e que está disponível na base *NYPL Digital Collections*.

Figura 11 – Feliz aniversário, Edgar Allan Poe!



Fonte: New York Public Library (2016d).

O mês de junho nos Estados Unidos é marcado pelo movimento Orgulho LGBT e para tal, a biblioteca publicou em seu Instagram neste mês, uma imagem do livro *Gay Berlin: birthday of a modern identify* para convidar seus usuários para uma palestra ministrada pelo autor do livro Robert Beachy (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016d). Os demais suportes informacionais seguem o mesmo critério de seleção para sua divulgação no perfil. No Dia Internacional do Chá (15 de dezembro), a biblioteca postou uma fotografia de dois gatos em 2015 com xícaras de chá para comemorar (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2015b) e em 15 de junho 2015, uma fotografia de Henry Ossian Flipper, primeiro soldado negro a se formar na Academia Militar dos Estados Unidos (*American Military University*) no ano de 1877 (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2015e). Essas fotografias estão disponíveis na *NYPL Digital Collections*.

- Eventos

Os eventos realizados pela NYPL são variados e destinados à diferentes públicos. Como dito anteriormente, a biblioteca elabora e recebe exposições, encontro com autores,

palestras, feiras apresentações artísticas (teatro, música e dança) e rodas de leitura que são noticiadas em seu perfil do Instagram. Há também um espaço para divulgação de eventos e cerimônias nacionais que interessam aos cidadãos de Nova Iorque. As atividades são realizadas por bibliotecários, voluntários, artistas, autores, entre outros. Percebe-se que o objetivo destes *posts* é divulgar e informar ao usuário o que está acontecendo (ou aconteceu) na instituição e na cidade. Uma das unidades, *Baychester Library*, recebeu durante o verão norte-americano de 2016, uma contação de histórias com fantoches dos personagens de Vila Sésamo, como parte do programa da NYPL *Storytime* (em tradução, Hora da história) (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016i). Alguns encontros com autores para um bate-papo na biblioteca sobre seus livros aconteceram na primavera de 2015, em uma série chamada *Books at Noon* (em português, Livros ao Meio-Dia), às quartas-feiras. Um dos autores participantes da série em 2015 foi Alan Cumming, que falou sobre seu livro *Not my father's son: a memoir* (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2015a). Outra atração teve início em 2015: o ciclo de poesias *For The Public* (em português, Para o Público), apresentações ao vivo nas mediações da instituição pela cidade. A foto que divulga o início deste ciclo retrata um dos artistas voluntários recitando um poema para um público presente no *Outdoor Reading Room*, uma “sala de leitura” ao ar livre, criada pela biblioteca (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2015f). As imagens que apresentam os programas e eventos costumam descrever o tipo de atividade, quando ela acontece e onde.

- Serviços

Algumas postagens feitas pela NYPL divulgam alguns dos serviços prestados pela instituição aos seus usuários. No entanto são poucos *posts* com essas características. De certa forma, alguns dos informes sobre seus serviços são apresentados de forma indireta por meio de publicações das atividades e programas que a instituição oferece. No entanto, em algumas postagens os serviços são ilustrados de forma mais clara. A biblioteca *Andrew Heiskell Braille and Talking Book* tem um acervo destinado ao público com deficiências visuais totais ou parciais e para divulgá-lo, foi postada em 2014 uma foto de Ramona, cão guia da biblioteca (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2014). Em maio de 2015, a NYPL publicou uma série de imagens que mostravam em uma lista os serviços e programas da instituição, representada pela *hashtag* *#checkusout* (em português, confira). Uma dessas postagens, *Ask na Expert* (em português, Pergunte a um Especialista) dizia aos usuários como obter ajuda e informação para responder uma questão (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2015c). Em

algumas ocasiões a biblioteca informa sobre seu quadro de funcionários, incluindo avisos e fotos para contratação de bibliotecários e voluntários para algumas de suas unidades.

- Espaço

Os espaços (externos e internos) que compõem o sistema da Biblioteca Pública de Nova Iorque são constantemente retratados. Em 2016 a instituição começou uma série de postagens feitas às terças-feiras, denominada *Our Library of the Week* (em português, Nossa Biblioteca da Semana) que retrata uma unidade do sistema por *post*, através de fotos do seu acervo, eventos e espaço físico. Estas imagens podem ser atuais ou do passado. O objetivo é divulgar a unidade para o público. Informações sobre os prédios também são comuns nestes *posts*. Como exemplo da *Our Library of the week*, tem-se um *post* com uma foto antiga da unidade *Jefferson Market Library*. A legenda da imagem conta sua história (construção e a instituição que abrigava anteriormente) e um convite para que os usuários assistam neste local a peça *Gross Indecency: The Three Trials of Oscar Wilde*.

Figura 12 – Nossa biblioteca da semana é *Jefferson Market*!



Fonte: New York Public Library (2016j).

Patience e *Fortitude* (Paciência e Fortitude), os leões esculpidos em mármore que guardam a entrada do edifício principal da biblioteca em *Manhattan*, estão constantemente nos *posts* do Instagram, em diferentes épocas e datas festivas do ano (inverno, Natal).

Frequentemente também são postadas ou compartilhadas fotos das demais dependências das unidades, balcão de atendimento, salas de exposição, galerias, espaços personalizados pelos bibliotecários e usuários, prateleiras repletas de livros e dos salões de leitura da biblioteca. À exemplo, para informar ao público sobre a reabertura do *Rose Main Reading Room* (uma das principais salas de leitura) em outubro de 2016, a biblioteca compartilhou do perfil de outros usuários, imagens do salão (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016n).

- *Hashtags*

O uso das *hashtags* é frequente nas postagens; quase todas as imagens publicadas pela NYPL possuem uma *hashtag* em sua descrição. Este recurso é utilizado para recuperar a postagem, inseri-lá em uma galeria de imagens com as mesmas características e *hashtags* no Instagram e ainda como uma forma de interação com os usuários, pois a partir de uma *hashtag* utilizada pela biblioteca, os usuários são estimulados a postar em seus perfis conteúdos similares. Ao longo dos três anos de criação do perfil, a NYPL criou e compartilhou diferentes *hashtags* para representar um tipo de *post*. As mais comuns atualmente são: *#SundayStyle*, *#Caturday*, *#ShoppingSaturday*, *#ThrowbackThursday*, *#WednesdayWisdom*, e *#bookfacefriday*, postadas em dias específicos da semana. A *hashtag* *#SundayStyle* (em português, Estilo de Domingo) é utilizada para simbolizar uma série de imagens com estilos de vestimentas de um determinado período. Estas imagens são postadas aos domingos, fazem ligações com algum acontecimento do dia (mesmo critério utilizado para postagens sobre o acervo) ou então trazem alguma curiosidade para divertir e inspirar os usuários. Um exemplo pode ser visto por meio de uma ilustração de Ana Bolena em vestes da Dinastia Tudor, para celebrar o retorno da série de televisão *Game of Thrones*. Os trajes do período se assemelham aos da ficção que é baseada no universo criado por George R. R. Martin.

Figura 13 – #SundayStyle: Anne Boleyn



Fonte: New York Public Library (2016o).

Caturday é um tema utilizado em *sites* de redes sociais para denominar fotos de gatos em locais e situações inusitadas ou divertidas, geralmente postadas aos sábados. A *hashtag* *#Caturday* quando usada pela NYPL traz imagens recentes ou antigas de gatos, como por exemplo, em associação ao jogo Pokémon Go, a biblioteca postou uma imagem de um Pokémon juntamente com a foto de um gato persa, devido as semelhanças de ambos (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016e). Outra *hashtag* postada aos sábados é a *#ShoppingSaturday* que remete aos objetos e itens à venda na loja da NYPL. *#ThrowbackThursday* é uma *hashtag* popular nos *sites* de redes sociais que se refere a fotografias nostálgicas de um tempo passado, postadas às quintas-feiras. As fotos que marcam o *#ThrowbackThursday* da NYPL retratam o passado dos prédios da instituição – suas salas de leitura e de trabalho. Outra *hashtag*, a *#WednesdayWisdom*, traz uma citação diferente a cada segunda-feira, citações estas escritas nas placas que decoram o caminho ao redor do prédio principal da NYPL. Uma das *hashtags* mais populares entre bibliotecas no Instagram é a *#bookfacefriday*. Esta estratégia visual envolve alinhar uma imagem da capa de um livro, a uma parte do rosto ou corpo que seja similar, causando a impressão de que ambas as partes (do corpo e do livro) são uma só (BUSSEL, 2015). A NYPL realiza esta técnica e também as compartilha de outras unidades toda sexta-feira, tornando-se uma forma de interagir com os usuários e com as demais bibliotecas. A interação também é feita por meio das votações e desafios lançados no Instagram. Anualmente no mês de março, a biblioteca realiza o *Literacy*

March Madness onde os bibliotecários selecionam seus autores favoritos e colocam uns contra os outros para que os usuários escrevam nos comentários qual o seu favorito daquele duelo. Este ano, a autora vencedora do *Literacy March Madness* foi Virginia Woolf (NEW YORK PUBLIC LIBRARY, 2016m). Em 2015, a biblioteca estava desenvolvendo seu aplicativo para baixar *e-books* e para selecionar as ilustrações das capas, contou com a colaboração dos usuários por meio de uma votação em que diferentes opções foram publicadas e nos comentários os usuários escreviam sua ilustração preferida.

Figura 14 – Um super #bookfacefriday



Fonte: New York Public Library (2016b) via Laredo Public Library (2016).

Todas as imagens postadas no perfil da Biblioteca Pública de Nova Iorque contêm uma descrição de seu conteúdo ou daquilo que pretende representar. Esta descrição é feita com uma linguagem informal, em textos breves, contando ainda com recursos como as *hashtags* e *emojis*. O *check in* também é muito utilizado para marcar o local da publicação e trazer visibilidade a um espaço que a biblioteca queira mostrar, como suas unidades distribuídas pela cidade de Nova Iorque. Outra observação revela que uma única imagem pode conter diversos elementos: acervo, atividade, espaço, serviço, *hashtag* do dia e uma descrição a título de informação.

As fotografias possuem uma boa resolução. A maior parte das imagens postadas, com exceção das fotografias recentes dos eventos e prédios do sistema, são reproduções retiradas

da *NYPL Digital Collection*. Na descrição das imagens, é feita uma indicação da base, assim como a indicação da coleção em que está classificada e o número de identificação no sistema.

De uma forma geral, percebe-se que existe um padrão para as postagens das imagens, pois as fotos publicadas não são aleatórias, mas sim, seguem determinada ordem temática e um dia específico da semana para sua divulgação no decorrer de um mês. As imagens descritas na categoria *hashtags* são exemplos desta periodicidade. Uma rigidez maior quanto ao padrão de publicação pode ser observado ao longo do ano de 2016. No entanto, este padrão de postagem é flexível, ou seja, em um dia podem existir mais de três publicações e ao longo da semana podem ser postadas imagens sob um único tema. Algumas séries de imagens eram mais frequentes em anos anteriores, como a *#libraryshelf* que retratava estantes de bibliotecas com livros da NYPL ou de outras bibliotecas e perfis dos usuários. Outras deixaram de ser publicadas e novas séries surgiram. Em determinados períodos são postados mais vídeos em comparação a outros, mais eventos e atividades em detrimento de imagens do acervo. Neste sentido o perfil é dinâmico: está constantemente em mudança.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou realizar uma exploração do perfil das bibliotecas no aplicativo de rede social Instagram, motivado pelo seguinte problema de pesquisa: como a ferramenta Instagram é utilizada pelas bibliotecas e quais são seus objetivos? Para tal, foram seguidas as sentenças ilustradas nos objetivos específicos: descrever as principais características das publicações feitas pelas bibliotecas em seu perfil no *site* de rede social Instagram; estudar os usos deste *site* pelas unidades selecionadas: Biblioteca Complutense, Biblioteca Mario de Andrade, Biblioteca Nacional, Biblioteca Pública Digital e Biblioteca Pública de Nova Iorque e avaliá-los. Efetuou-se uma descrição dos aspectos presentes no perfil do Instagram a fim de facilitar a compreensão de seus usos e identificar os objetivos dos mesmos, respondendo ao problema de pesquisa. Após as descrições e observações, pode-se considerar que o principal objetivo que motiva o uso do Instagram por essas instituições é a divulgação.

A pergunta gerada a partir desta consideração nos remete para o quê é divulgado e para quê, ou seja, com qual finalidade? E a resposta com base nas observações nos leva para a divulgação de seu acervo, divulgação de seus serviços, divulgação de suas atividades e eventos, divulgação de seus programas e projetos e divulgação das atividades que a instituição se propõe a cumprir. A Biblioteca Nacional assim como a Biblioteca Pública Digital ilustram seus acervos por meio do Instagram, sendo este o foco principal da BPD. A Biblioteca Pública de Nova Iorque busca a divulgação de seus programas, atividades destinadas à população e ao seu acervo digital. A Biblioteca Mario de Andrade, por outro lado, tem o foco do seu perfil na divulgação das atividades culturais, artísticas e de entretenimento da instituição. A diferença na divulgação está nos elementos que são utilizados e nos tipos de fotografias. Outro objetivo também pode ser notado: as informações postadas no Instagram podem servir como uma fonte de curiosidade e para direcionar para fontes de informação que satisfazem determinadas necessidades informacionais. A Biblioteca Nacional por ser depositária da produção intelectual brasileira e por guardar obras que construíram e relatam a história do país, é reconhecida como uma instituição de referência para tratar de determinados temas e frequentemente em suas publicações faz indicação a suas obras digitalizadas, disponíveis em portais de sua responsabilidade, como a Brasileira Fotográfica. Um usuário que está desenvolvendo um trabalho sobre a História do Brasil, pode utilizar a imagem de Dom Pedro II para tratar do período imperial. A Biblioteca Pública de Nova Iorque constantemente relaciona as imagens das postagens à sua biblioteca digital. A Biblioteca

Pública Digital, ao resumir na descrição das imagens a história dos livros, satisfaz um tipo de interesse e curiosidade acerca da obra. Estas instituições transformam as legendas das fotos em um meio de contar histórias. A divulgação de certos aspectos é vista de forma mais intensa em determinados perfis do que em outros, ou seja, uma maior atenção é dada a certas características do que outras em todos os perfis. Outra consideração sobre os objetivos do uso do Instagram por estas unidades está em construir um reflexo da biblioteca neste *site* de rede social. Tudo que a biblioteca pode oferecer (ou boa parte disso) para os usuários no ambiente físico e digital pode ser encontrado em sua conta do Instagram. Percebe-se que o tipo de biblioteca (universitária, pública, nacional e digital) influencia as características que juntas determinam o modelo e o estilo do perfil. As bibliotecas públicas acabam por publicar imagens relacionadas as atividades de uma biblioteca pública, enquanto uma biblioteca nacional irá divulgar aspectos relacionados à sua missão de preservação das obras de um país e seu caráter histórico. Como último objetivo, está o intuito de ser parte dos contatos que os usuários seguem no Instagram para criar um tipo de interação entre usuário e biblioteca, além do espaço da unidade e da presença física, colaborando ainda para sua popularidade na rede, que fornece dados sobre quantos usuários se interessam pela atividade *online* da biblioteca.

Feitas estas considerações sobre os objetivos das bibliotecas ao utilizarem o Instagram, demais considerações podem ser feitas acerca de seus usos. Todas as bibliotecas retratam em seu perfil o que está acontecendo (a atividade) na instituição. Até mesmo a Biblioteca Pública Digital, que traz no Instagram as novidades de seu catálogo. As datas comemorativas são também fatores que motivam publicações para todas as instituições. A partir de um acontecimento, as instituições direcionam a postagem para o acervo, para uma coleção ou para os programas e eventos da biblioteca. No que diz respeito as diferenças, certas características das postagens tornam o perfil distinto. A Biblioteca Complutense demonstra por meio de suas postagens o vínculo que possui com a universidade, seguindo as atividades da mesma, o que é visível nas publicações sobre o evento de recepção aos novos alunos. A Biblioteca Mario de Andrade de certa forma é uma exceção em meio a um padrão presente na conta de muitas bibliotecas, pois seu o foco está em mostrar os eventos que acontecem na unidade. Esta instituição é reconhecida como uma importante unidade de pesquisa. No entanto no Instagram, o objetivo é mostrar sua programação cultural, artística e de entretenimento, com uma sequência de publicação de imagens que remetem a noção de linha do tempo, com fotos do antes, durante e depois das atividades. A presença constante de pessoas nas fotos publicadas é outro diferencial, pois transmite a ideia de biblioteca mais humana, democrática e social – uma biblioteca para todos os tipos de público. A Biblioteca

Nacional apresenta em seus *posts* características que são da própria instituição, o que pode ser observado no tom formal das legendas das imagens. Outro atributo é que os *posts* contêm o mesmo conteúdo publicado em seus outros canais como Facebook, Twitter e *blog*, criando uma ligação para atingir os usuários das diferentes redes sociais. A Biblioteca Pública Digital, como dito anteriormente faz de sua galeria de imagens da página principal, um catálogo de livros; cria uma abordagem e um uso diferente da ferramenta. E não é apenas o uso do perfil do Instagram da Biblioteca Pública Digital que chama atenção, mas também o tipo de projeto que ele representa: um sistema público de biblioteca digital. Esta iniciativa permite acesso de todos os cidadãos a um recurso comum, a BPD, por meio de um registro em alguma unidade pública do país que esteja incorporada ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas do Chile. Iniciativas como esta podem ser pensadas em uma esfera mais abrangente, como a global e aproveitadas por outros países, como o Brasil. A NYPL mostra uma atuação ativa e frequente no Instagram por meio de padrões e um tipo de organização baseado em *hashtags*, acontecimentos do dia e temas pré-definidos. Percebe-se uma preocupação com a qualidade das imagens e com o número de *posts* ao longo da semana, assim como a sequência temática: em poucas ocasiões fotos sob o mesmo tema, momento e local serão postadas consecutivamente. O perfil também caracteriza-se como divertido, devido as cores, recursos, elementos das composições da fotografia e legenda. Várias categorias (Acervo, Espaço, Serviços, Eventos e *Hashtags*) utilizadas para classificar as imagens estão presentes em uma única foto. O perfil é dinâmico e a cada ano observado apresenta uma nova característica, uma nova *hashtag*, uma nova forma de interatividade. Considerando a interatividade como fator de comparação, NYPL demonstrou ser a instituição que mais “provoca” a participação de seus usuários nos *posts*, por meio das *hashtags*, desafios e votações.

Alguns aspectos de classificação estão mais evidentes em alguns perfis do que em outros. Ao longo das observações, a categoria “Serviços” foi a menos presente em todas as instituições analisadas. Observou-se que os serviços estavam intrínsecos nas imagens, pois ao publicar a foto de um programa de alfabetização, por exemplo, a unidade também está divulgando de certa forma este serviço.

Quanto ao uso do Instagram em termos de frequência de postagens, observou-se que algumas instituições utilizam o Instagram de forma mais ativa e outras não. A Biblioteca Pública de Nova Iorque e a Biblioteca Pública Digital são as que mais postam conteúdos ao longo da semana. A Biblioteca Nacional, Biblioteca Mario de Andrade e Biblioteca Complutense (em especial esta última) fazem um uso pouco frequente da ferramenta, mesmo com um cadastro ativo por um longo período. Três justificativas podem ser formuladas para

este uso pouco constante: (1) para a biblioteca pode ser mais interessante e trazer mais resultados investir em publicações em outros canais e outros *sites* de redes sociais; (2) estas bibliotecas ainda não puderam explorar todos os recursos que o *site* oferece por diversos motivos, incluindo decisões administrativas e ausência de políticas que regem a atividade *online*; (3) talvez não seja interessante para os usuários destas unidades que estas tenham e mantenham uma participação ativa no Instagram. Estes três fatores também podem justificar a principal dificuldade desta pesquisa que foi encontrar perfis de bibliotecas no Instagram, especialmente em relação as bibliotecas universitárias e digitais.

A pesquisa identificou que existem muitas semelhanças entre os perfis, mas são as diferenças que os tornam singulares. Assim como acontece com as bibliotecas. Cada unidade possui uma missão, objetivos, um tipo de usuário e um estilo que a caracteriza e lhe dá importância no contexto em que atua. As comparações realizadas entre as atividades no Instagram foram feitas com o intuito de demonstrar o que é comum entre elas e o que é diferente. Usos e objetivos semelhantes podem ser vistos em outros perfis de bibliotecas no Instagram, como o perfil da *British Library* (Inglaterra) e da Biblioteca Parque (Brasil). Aspectos positivos podem ser aproveitados enquanto aspectos negativos podem ser desconsiderados. Espera-se que os resultados desta pesquisa possam colaborar com a ilustração do que cada perfil no Instagram pode oferecer, cujos adjetivos podem servir como uma fonte de inspiração para a atividade de outras bibliotecas e bibliotecários na mesma ferramenta, colaborando para uma atuação eficiente e atrativa neste diferente espaço virtual.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Giseli A. de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. 2012. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/>>. Acesso em: 03 jul. 2016.
- AGUIAR, Sonia. Redes sociais na internet: desafios à pesquisa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 30., 2007, Santos, SP. **Anais...** Santos, SP: Intercom, 2007. p. 1-15. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1977-1.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2016.
- ANDERSON, Katie Elson. Getting acquainted with social networks and apps: Instagram's instant appeal. **Library Hi Tech News**, [S.l.], v. 33, n. 3, p. 11-15, 2016. Disponível em: <<http://www-emeraldinsight-com.ez29.capes.proxy.ufrj.br/doi/pdfplus/10.1108/LHTN-03-2016-0011>>. Acesso em: 17 jul. 2016.
- ARAÚJO, André de. Claustum sine armario sicut castrum sine armentario: as bibliotecas beneditinas na Idade Média. **Análise e Síntese**, Salvador, ano 3, n. 6, p. 135-151, 2004.
- _____. **Dos livros e da leitura no Claustro**: elementos de história monástica, de história cultural e de bibliografia histórica para estudo da Biblioteca-Livraria do Mosteiro de São Bento de São Paulo (Sécs. XVI-XVIII). 2008. 343 f. Dissertação (Mestrado em História Social) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-10022009-124405/pt-br.php>>. Acesso em: 16 jul. 2016.
- ARAÚJO, Fernando O. de; ASSIS, Valdenize O. B. G. de. Redes sociais em sala de aula: uma nova perspectiva para o sucesso profissional. Niterói: UFF, 2011. 96 p.
- BARBIER, Frédéric. **História do livro**. São Paulo: Paulistana, 2008. 475 p.
- BIBLIOTECA COMPLUTENSE. **Bibliotecacomplutense [perfil do instagram]**. Madrid, 2015. Instagram. Disponível em: <<https://www.instagram.com/bibliotecacomplutense/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.
- _____. **Concurso de Fotografía en Instagram de la Biblioteca Complutense**. Madrid, [2016?]. Disponível em: <<http://biblioteca.ucm.es/turinconfavoritobuc>>. Acesso em: 02 nov. 2016.
- _____. **Libros de La Guerra Civil española**. Madrid, 2016b. Instagram: @bibliotecacomplutense. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BCpd4IbESfR/?taken-by=bibliotecacomplutense>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Nueva sala de tapices cervantinos en la Biblioteca Histórica.** Madrid, 2016c. Instagram: @bibliotecacomplutense. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/BFBR_XdESd-/>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Participa en el concurso de la Biblioteca Complutense.** Madrid, 2016d. Instagram: @bibliotecacomplutense. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BD2jC8PESVA/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Tablas alfonsíes de Alfonso X el sabio de nuestra biblioteca de Geografía e Historia en nuestro stand.** Madrid, 2016e. Instagram: @bibliotecacomplutense. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BK-fPYfDgZi/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE. **Bibliotecas.** Madrid, [201-]a. Disponível em: <<http://biblioteca.ucm.es/bibliotecas>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

_____. **Complutense Digital Collection.** Madrid, [201-]b. Disponível em: <<https://biblioteca.ucm.es/en/cdc>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

_____. **El catalogo cisne.** Madrid, [201-]c. Disponível em: <<http://biblioteca.ucm.es/el-catalogo-cisne>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

_____. **Historia de la Biblioteca Complutense.** Madrid, [201-]d. Disponível em: <<https://biblioteca.ucm.es/historica/historia-de-la-biblioteca>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

_____. **Servicios.** Madrid, [201-]e. Disponível em: <<http://biblioteca.ucm.es/servicios>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE. **Bibliotecamariodeandrade [perfil no instagram].** São Paulo, 2014a. Instagram. Disponível em: <<https://www.instagram.com/bibliotecamariodeandrade/>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

_____. **Começando a Oficina de Monstros aqui na BMA!.** São Paulo, 2014b. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/wjJC7qNZ1L/?taken-by=bibliotecamariodeandrade>>. Acesso em: 09 dez 2016.

_____. **Encontro municipal de RPG na BMA.** São Paulo, 2016a. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BMwErrzBS9J/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

BIBLIOTECA MARIO DE ANDRADE. **Espaços culturais.** São Paulo, [2016]?. Blog da BMA. Disponível em: <<http://bma.art.br/espacos-culturais/>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

_____. **Lançamento do Larica Carioca na BMA.** São Paulo, 2016b. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BCTZXiRNZ-v/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Lindas meninas do Manifesto Crespo no #festivalafreaka.** São Paulo, 2015a. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/4DFIzSNZ4k/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Lulu Pavarin em ação. Como ser uma pessoa pior. Projeto Teatro na Mario.** São Paulo, 2014c. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/p4nN9BtZ6H/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Making of Gravura na Ponta da Faca. Abertura 9 de abril, às 11h.** São Paulo, 2016c. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BD1OkdRNZ95/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Músicos se preparando para o Choro. Vem que é #gratuito.** São Paulo, 2015b. Instagram: @bibliotecamariodeandrade. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/1n_2boNZ1s/>. Acesso em: 09 dez. 2016.

BIBLIOTECA PÚBLICA DIGITAL. **Bibliotecapúblicadigital [perfil no Instagram].** [S.l.], 2016a. Instagram: @bpdigital. Disponível em: <<https://www.instagram.com/bpdigital.cl/>>. Acesso em: 30 nov. 2016.

_____. **El legado de esta novelista británica ha cruzado fronteras y generaciones, transformándose en un verdadero clásico.** [S.l.], 2016b. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BIAXvISjXwt/?hl=en>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Estás seguro que has leído todo... todo de Stephen King?.** [S.l.], 2016c. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BF7GyBHvScf/?hl=en>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Este libro infantil que explora las diferencias entre lo bueno y lo malo es un divertido cuento paradójico sin moraleja.** [S.l.], 2016d. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BCwXiLXPSRZ/?hl=en>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Hoy las Naciones Unidas celebra el #DielosPueblosIndigenas. Si quieres aprender más, tenemos muchos libros para grandes y chicos en BPDigital.** [S.l.], 2016e. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BI45OzND21T/?hl=en>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Sabías que en BPDigital también tenemos Audiolibros?.** [S.l.], 2016f. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BGaFa2UvSVJ/?hl=en>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Soy un gato, aunque todavía no tengo nombre.** [S.l.], 2016g. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BI3gtV7jF3k/?hl=en>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **[Tipos de obras].** 2016h. Disponível em: <<http://www.bpdigital.cl/opac/#facets>>. Acesso em 30 nov. 2016.

_____. **#UnDiaComoHoy de 1797 nace Mary Shelley, escritora británica autora de "Frankenstein", un clásico de la literatura de terror. ¿Quieres el texto en 'libre descarga'?[...].** [S.l.], 2016i. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BJu9Jf4jxUk/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **#UnDiaComoHoy en 1973 murió el admirado escritor y lingüista J. R. R. Tolkien, creador de complejas historias de fantasía épica que siguen encantando a las [...].** [S.l.], 2016j. Instagram: @bpdigital.cl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BJ3Xzr3Aiq5/?hl=en>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

BISCALCHIN, Ana Carolina. **Blog de entretenimento:** um estudo exploratório da circulação e legitimação da informação na internet brasileira. 2012. 134 f. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-17052013-165426/pt-br.php>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

BORGES, Jorge Luís. **Siete noches.** Mexico, DF: Editorial Meló, 1980. Disponível em: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/borges/Siete_noches.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2016.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social network sites: definition, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 210-230, Oct. 2007. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/epdf>>. Acesso em: 04 jul. 2016.

BUSSEL, Rachel K. Oh, those clever librarians and their #Bookface. **New York Times**, New York, may, 2015. Disponível em: <http://www.nytimes.com/2015/05/03/fashion/oh-those-clever-librarians-and-their-bookface.html?_r=1>. Acesso em: 8 set. 2016.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet:** reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003. 243 p.

_____. **A sociedade em rede.** 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006. 617 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).

CURTY, Renata. Web 2.0: plataforma para conhecimento coletivo. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na Internet.** Londrina: EDUEL, 2008. p. 53-78.

ECO, Umberto. **O nome da rosa.** Tradução de Aurora Bernardini e Homero Freitas de Andrade. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1983.

FACEBOOK. **Company info.** [Menlo Park]: Facebook Inc., 2016. Não paginado. Disponível em: <<http://newsroom.fb.com/company-info/>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça. **Dicionário do livro:** da escrita ao livro eletrônico. São Paulo: EDUSP, 2008. 768 p.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Acervos.** Rio de Janeiro, [2016?]a. Disponível em: <<https://www.bn.gov.br/explore/acervos>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. **Acontece**. Rio de Janeiro, [2016?]b. Disponível em: <<https://www.bn.gov.br/sobre-bn/apresentacao>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. **Arquitetura do gabinete, outro foco. #fbnnamidia #fundacaobibliotecanacional**. Rio de Janeiro, 2015a. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/8QuvNgqI5d/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Bibliotecanacional [perfil no Instagram]**. Rio de Janeiro, 2015b. Disponível em: <https://www.instagram.com/fundacao_biblioteca_nacional/>. Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. **Biblioteca Nacional presta homenagem à Belém do Pará pelos 400 anos de fundação, disponibilizando fotos e documentos históricos da cidade [...]**. Rio de Janeiro, 2016a. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BACSHneKI-e/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **BNDigital**. Rio de Janeiro, [2016?]c. Disponível em: <<http://bndigital.bn.gov.br/>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. **Brasileira Fotográfica - 2/12/1825 [...]**. Rio de Janeiro, 2015c. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/yhN8RqI5Q/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Competências e atividades**. Rio de Janeiro, [2016?]d. Disponível em: <<https://www.bn.gov.br/sobre-bn/competencias-atividades>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. **FBN Divulgação – HOJE às 18 h e 19 h [...]**. Rio de Janeiro, 2015d. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/9Go55rKI26/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **FBN História – Fotógrafo Georges Leuzinger**. Rio de Janeiro, 2015e. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/9TncmQKIy9/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **FBN Serviço – O setor de Representação Descritiva e os desafios da Catalogação [...]**. Rio de Janeiro, 2016b. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/BCLgoi_qI_M/>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Histórico**. Rio de Janeiro, [2016?]e. Disponível em: <<https://www.bn.gov.br/sobre-bn/historico>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. **Joaquim Manuel de Macedo foi tema de Vilma Arêas**. Rio de Janeiro, 2015g. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/_CMKezKI55/>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Série Jogos Olímpicos Rio 2016 - Ciclismo de Estrada [...]**. Rio de Janeiro, 2016. Instagram: @fundacao_biblioteca_nacional. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BGE5xvxqI0k/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **Serviços**. Rio de Janeiro, [2016?]f. Disponível em:
<<https://www.bn.gov.br/servicos>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

GAUDIN, Sharon. Instagram and its owner Facebook now own the top of the social networking world. **Computer World**, Framingham, não paginado, 2015. Disponível em:
<<http://www.computerworld.com/article/2985687/social-media/instagram-surges-past-twitter-to-become-2nd-biggest-social-network.html>>. Acesso em: 4 jul. 2016.

GERHARDT, Tatiana; SILVEIRA, Denise (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p. (Série educação à distância). Disponível em:
<<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 220 p.

GOULEMOT, Jean Marie. **O amor às bibliotecas**. Tradução de Maria Leonor Loureiro. São Paulo: Editora UNESP, 2011. 248 p.

JORGE, Pablo Diego S. de; RIBEIRO, Marcos M. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: levantamento de uso e implicações. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 22-33, jan./jun. 2013. Disponível em:
<<http://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41317/25251>>. Acesso em: 4 jul. 2016.

INSTAGRAM. **About us**. [Menlo Park], Instagram Inc., 2016a. Não paginado. Disponível em: <<https://www.instagram.com/about/us/>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. **Central de ajuda do Instagram**: gerenciamento da sua conta. [Menlo Park], Instagram Inc., 2016b. Não paginado. Disponível em:
<<https://www.facebook.com/help/instagram/155940534568753>>.

_____. **Faq**. [Menlo Park], Instagram Inc., 2016c. Não paginado. Disponível em:
<<https://www.instagram.com/about/faq/>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. **[Instagram Community]**. [Menlo Park]: Instagram Inc., 2016d. Não paginado. Disponível em: <<https://community.instagram.com/>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. **Instagram [perfil no Instagram]**. [Menlo Park], [201-]. Disponível em:
<<https://www.instagram.com/instagram/>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. **Instagram today: 500 million windows to the world**. [Menlo Park]: Instagram Inc, 2016e. Não paginado. Blog do Instagram. Disponível em:
<<http://blog.instagram.com/post/146255204757/160621-news>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. **Our story**. [Menlo Park], 2016f. Não paginado. Disponível em:
<<https://www.instagram.com/press/>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. **Privacy policy**. [Menlo Park], 2016g. Não paginado. Disponível em:
<<https://www.instagram.com/about/legal/privacy/>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

_____. **Weekend hashtag project**. [Menlo Park]: Instagram Inc., 2016h. Não paginado. Blog do Instagram. Disponível em: <<http://blog.instagram.com/tagged/weekend-hashtag-project>>. Acesso em: 17 jul. 2016.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **IFLA/UNESCO public library manifesto 1994**. 1994. Disponível em: <<http://www.ifla.org/publications/ifla-unesco-public-library-manifesto-1994>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

_____. **IFLA/UNESCO manifesto for digital libraries**. 2014. Disponível em: <<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-manifesto-for-digital-libraries>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU). **Statistics confirm ICT revolution of the past 15 years**. Geneva, 2015. Não paginado. Disponível em: <http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2015/17.aspx#.V5l9YfkrLIX>. Acesso em: 26 jun. 2016.

JACOB, Christian. Ler para escrever: navegações alexandrinas. In: BARATIN, Marc; JACOB, Christian (Org.). **O poder das bibliotecas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2008. p. 45-73.

JAMIL, George L.; Jorge Tadeu de R. A era da informação: considerações sobre o desenvolvimento das tecnologias da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 41-53, jan./jun. 2000. Disponível em: <http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/a_era_da_informacao.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2016.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999. 272 p.

MACHADO, Marli. **A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação**. 2009. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/92197/273668.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

MANESS, Jack. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para a biblioteca. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/623>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

MARCONI, Maria de A.; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p.

MARTELETO, Regina. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/940/977>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**. 3. ed. il. rev. atual. São Paulo: Ática, 1998. 519 p.

MATHEUS, Renato Fabiano; SILVA, Antonio B. de O. Análise de redes sociais como método para a Ciência da Informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, abr. 2006. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/7470/1/Art_03.htm>. Acesso em: 2 jul. 2016.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002. 116 p.

MINAYO, Maria Cecília. O desafio da pesquisa social. In: _____; DESLANDES, Suely; GOMES, Romeu (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 9-29.

MONTEIRO, Fernanda; AFONSO, Maria da Conceição. Hipertexto: conceito, histórico, estrutura e padrões. In: MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Informação e tecnologia: conceitos e recortes**. Brasília, DF: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2005. p. 60-71. (Comunicação da informação digital, v. 1).

NEW YORK PUBLIC LIBRARY. **About NYPL**. New York, 2016a. Disponível em: <<https://www.nypl.org/help/about-nypl>>. Acesso em: 8 set. 2016.

_____. **Alan Cumming stopped by Books at Noon yesterday and discussed his latest book, Not my father's son: a memoir**. New York, 2015a. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/2YkRZ6zVj-/>>. Acesso em: 09 dez. 2016.

_____. **A super #bookfacefriday via @laredolibrary**. New York, 2016b. Instagram: @nypl. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/BK-_hrGjViY/?taken-by=nypl>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **Events**. New York, 2016c. Disponível em: <<https://www.nypl.org/events>>. Acesso em: 8 set. 2016.

_____. **Happy birthday, Edgar Allan Poe! Edouard Manet illustrated his 1875 edition of The Raven**. New York, 2016d. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BAudY8ATVpD/>>. Acesso em: 10 set. 2016.

_____. **Happy #Caturday! We've been spotting all kinds of Pokemon doppelgangers in our Digital Collections, including this Persian!**. New York, 2016e. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BINj0utBBNY/?taken-by=nypl>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **Happy International Tea Day! We'd gladly join these two for tea. New York, 2015b**. Instagram: @nypl. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/_U3LRTzVq2/?taken-by=nypl>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **Have a tough question you need answered? @NYPL provides the resources that readers...** New York, 2015c. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/2oT8DITVkB/?taken-by=nypl>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **History of The New York Public Library**. New York, 2016f. Disponível em: <<https://www.nypl.org/help/about-nypl/history>>. Acesso em: 8 set. 2016.

_____. **In recognition of LGBT Pride Month, please join us at tomorrow's Gay Berlin: Birthplace of a Modern Identity lecture at the @NYPL Mid-Manhattan Library.** New York, 2015d. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/4Ry4xiTVo9/?taken-by=nypl>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **Meet Ramona.** New York, 2014. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/prlGY5zVpQ/>>. Acesso em: 07 dez 2016.

_____. **Mission.** New York, 2016g. Disponível em: <<https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission>>. Acesso em: 8 set. 2016.

_____. **Newyorkpubliclibrary [perfil no Instagram].** New York, 2013. Instagram. Disponível em: <<https://www.instagram.com/nypl/?hl=en>>. Acesso em: 8 set. 2016.

_____. **NYPL labs.** New York, 2016h. Disponível em: <<https://www.nypl.org/collections/labs>>. Acesso em: 8 set. 2016.

_____. **On this day in 1877, Henry Ossian Flipper graduated from the United States Military Academy at West Point, becoming the first African American cadet to do so.** New York, 2015e. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/39eOIUzVhZ/?taken-by=nypl>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **Our library of the week is Baychester Library in the Bronx! Over the summer, they had a special visit from Sesame Street for storytime.** New York, 2016i. Instagram: @nypl. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/BK32OQSD_9b/?taken-by=nypl>. 07 dez. 2016.

_____. **Our library of the week is Jefferson Market!.** New York, 2016j. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BG7gjaSTVoO/>>. Acesso em: 07 dez 2016.

_____. **Our Library of the week is West New Brighton on Staten Island! They happen to be a gym in Pokemon Go, and they've embraced their new status with this colorful display...** New York, 2016k. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BI5ubCkB94g/>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **Services.** New York, 2016l. Disponível em: <<https://www.nypl.org/help/services>>. Acesso em: 8 set. 2016.

_____. **Starting tomorrow, we're holding a Literary March Madness!.** New York, 2016m. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BDqyXbJzVoS/?taken-by=nypl>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **The Rose Main Reading Room is open and ready for the creation of the next great American novel...or poem...or research project...or...!.** New York, 2016n. Instagram: @nypl. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/BLMMY_qhi7-/?taken-by=nypl>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **Today's #SundayStyle inspiration is Anne Boleyn to celebrate the return of Game of Thrones tonight!.** New York, 2016o. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/BElp49nTVoR/>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

_____. **With crowds filling the Outdoor Reading Room, Alysia Harris, Joshua Bennett, and Miles Hodges (pictured here), participated in "For The Public"...** New York, 2015f. Instagram: @nypl. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/5FiFBHTVsJ/?taken-by=nypl>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

PIMENTEL, Carmen. **Hipertexto**. [S.l.]: Globo, 2015. Não paginado. Disponível em: <<http://educacao.globo.com/portugues/assunto/estudo-do-texto/hipertexto.html>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

RECUERO, Raquel. 2009. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. 191 p. Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

_____. **Um estudo do capital social gerado a partir de redes sociais no Orkut e nos Weblogs**. 2005. Trabalho apresentado na Compós 2005, no GT de Tecnologias da Informação e da Comunicação, 2005. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/recuero Compos.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon; LOPES, Humberto Elias. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 3, p. 5-27, set./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/15605>>. Acesso em: 26 Jul 2016.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais, 2010. 178 p.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/237/235>>. Acesso em: 15 jul. 2016.

_____. A cultura da informação nas bibliotecas públicas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 54-67, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/280>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

SÃO PAULO (cidade). Secretaria Municipal de Cultura. Biblioteca Mario de Andrade. **Coleção Geral**. São Paulo, [201-]a. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/acervos/index.php?p=1179>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

_____. _____. _____. **História da Biblioteca Mario de Andrade**. São Paulo, [201-]b. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bma/historico/index.php?p=7653>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

_____. _____. _____. **Notícias**. São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/noticias/?p=17288>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

SARAMAGO, José. **Os apontamentos**. 4. ed. Porto: Porto Editora, 2014. 440 p.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (Chile). **Chile cuenta con su primera biblioteca pública digital. Santiago**, [2014?]. Disponível em: <<http://www.bibliotecaspublicas.cl/624/w3-article-28643.html>>. Acesso em: 30 nov. 2016.

SAYÃO, Luis Fernando. Afinal, o que é biblioteca digital?. **Revista USP**, São Paulo, n. 80, p. 6-17, dez./fev. 2008-2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/13709/15527>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

SILVA, Siony da. Blog como recurso educacional na Web 2.0. **Revista Iuminart do IFSP**, [São Paulo], v. 1, n. 3, p. 27-35, 2009. Disponível em: <http://www.pucrs.br/famat/viali/tic_literatura/artigos/blogs/4.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2016.

SUSSAI, Andressa de O. **Análise da atribuição das *hashtags* no instagram para a representação de imagens**. 2014. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal de Goiás, Goiania, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.bc.ufg.br/bitstream/ri/10799/1/TCC%20-%20Biblioteconomia%20-%20Andressa%20de%20Oliveira%20Sussai>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas?. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2645/3418>>. Acesso em: 15 jul. 2016.

TOMAÉL, Maria Inês; MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 11, nesp., p. 75-91, 1. sem. 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p75>>. Acesso em: 2 jul. 2016.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM). **History**: the university of Alcalá de Henares. Madri, [201-]. Disponível em: <<https://www.ucm.es/english/History>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

_____. **Inauguración de la sala de tapices cervantinos en la Biblioteca Histórica**. Madrid, 2016. Blog da Biblioteca Complutense. Disponível em: <<http://biblioteca.ucm.es/blogs//Folocomplutense/11102.php#iniciocontenido>>. Acesso em: 02 nov. 2016.

VIDAL, Tatiana L. **Crises financeiras**: efeito contágio ou interdependência entre os países? Evidências utilizando uma abordagem multivariada. 2011. 175 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-26102011-190452/pt-br.php>>. Acesso em: 28 nov. 2016.

VIEIRA, Thaís de Moraes. **O impacto do instagram no fotojornalismo atual.** 2016. 75 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Comunicação Social/Jornalismo) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.